

Aproximación al estado de la acción tutorial en universidades chilenas

LUIS VENEGAS-RAMOS* | JOAQUÍN GAIRÍN SALLÁN**

Este estudio revisa la situación de la acción tutorial desarrollada en las universidades chilenas, entre los años 2015 y 2016, desde un enfoque cuantitativo, con diseño exploratorio, que permitió obtener resultados en dos niveles: en primer lugar se muestra un panorama general del objeto de estudio, después de la revisión de las páginas web de las 60 universidades chilenas sobre sus programas de tutoría; y en segundo lugar se expone en detalle la forma como operan 24 universidades públicas y privadas del territorio nacional respecto de la acción tutorial, a partir de una encuesta minuciosa aplicada a sus directivos y profesionales implicados. A partir de los resultados se puede constatar que en Chile la acción tutorial se desarrolla con mayor frecuencia en los primeros años de universidad mediante el modelo de tutorías pares, con foco en habilidades para la adaptación universitaria, estrategias de estudio y nivelación académica.

This study examines the situation of tutoring undertaken in Chilean universities, between the years 2015 and 2016, from a quantitative approach, with an exploratory design, which allowed us to obtain results on two levels: first, it provides an overview of the object of study after examining the websites of 60 Chilean universities on their tutoring programs, and second it describes in detail how 24 public and private universities in Chile operate in relation to tutoring, by means of an exhaustive survey applied to the managers and professionals involved. Based on the results, we find that in Chile, tutoring is exercised more commonly in the early years of university study, through the model of peer tutoring, with a focus on skills for adaptation to university life, study strategies, and academic leveling.

Palabras clave

Programas
Tutoría
Equidad
Educación superior
Política educativa

Keywords

Programs
Tutoring
Equality
Higher education
Education policy

Recibido: 14 de agosto de 2018 | Aceptado: 3 de octubre de 2019

DOI: <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.167.59002>

* Docente-investigador de la Universidad Miguel de Cervantes (Chile). Doctor en Educación. Líneas de investigación: orientación y tutoría universitaria; psicopedagogía y educación superior; educación a distancia y diseño instruccional. Publicaciones recientes: (2018, en coautoría con J. Gairín), "Gestión y desarrollo de planes de acción tutorial en la universidad. Estudios de caso", *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 29, núm. 1, pp. 125-143, en: <https://www2.uned.es/reop/pdfs/2018/29-1%20-%20Venegas.pdf> (2016), "La acción tutorial: un elemento de calidad orientada al desarrollo integral de estudiante universitario", en Red INCHE (eds.), *Socializar Conocimientos*, núm. 3: *América Latina en diálogo: oportunidades para hoy y mañana*, pp. 89-110, en: <https://www.redinche.org/libros/>. CE: lvenegas@umcervantes.cl

** Catedrático de la Universitat Autònoma de Barcelona (España). Líneas de investigación: desarrollo social y educativo; desarrollo organizacional; procesos de cambio educativo; liderazgo; evaluación de programas e instituciones; TIC en formación. Publicaciones recientes: (2019, en coautoría con D. Rodríguez-Gómez, F. Dovigo, K. Clements, M. Jerónimo, L. Lucas, E. Marin, S. Mehtala, F.P. Pinheiro, S. Timmis y M. Stingu (2019), "Access4all: Policies and practices of social development in higher education", *Innovation in Higher Education Teaching and Learning*, vol. 17, pp. 55-69. DOI: <https://doi.org/10.1108/S2055-364120190000017005>; (2019, en coautoría con A. Diaz-Vicario, I. del Arco Bravo y O. Flores Alarcía), "Efecto e impacto de las prácticas curriculares de los grados de educación infantil y primaria: la perspectiva de estudiantes, tutores y coordinadores", *Educación XXI*, vol. 22, núm. 2, pp. 17-43. DOI: <https://doi.org/10.5944/educXXI.21311>. CE: Joquin.Gairin@uab.cat

INTRODUCCIÓN¹

En Chile, las políticas promovidas desde el Ministerio de Educación y las acciones que han realizado las instituciones de educación superior sobre temas como acceso, equidad y permanencia, han ido en la línea de instalar la preocupación y motivar la búsqueda de soluciones para enfrentar los desafíos de la educación masiva a la cual se enfrenta el país (López y Pérez, 2013).

Espinoza y González (2015: 520) señalan al respecto que “un hecho innegable dice relación con el notable aumento que ha experimentado la cobertura neta en el pregrado de educación superior durante las últimas décadas, que pasó de 8 a 46 por ciento en el periodo 1980-2013”. Este aumento ha impactado en aspectos relevantes del proceso universitario, tales como: las tasas de titulación, la duración real de las carreras, los logros de aprendizaje de los estudiantes y la futura empleabilidad de los egresados, lo que enfrenta a las universidades a incluir en sus programas actividades que tiendan a compensar las carencias formativas de una proporción de sus estudiantes (Pey y Chauriye, 2011).

Por lo anterior, en las universidades chilenas se han llevado a cabo acciones de articulación y nivelación que permiten una mejor transición, acceso, incorporación y permanencia del estudiante a la enseñanza superior, que se concretizan en una serie de dispositivos de carácter preventivo y remedial (Venegas, 2016).

Las intervenciones desarrolladas provienen, en su mayoría, de políticas públicas que se pueden considerar como compensatorias ante las carencias de los estudiantes, producidas por las insuficiencias del sistema educativo obligatorio y las barreras estructurales de acceso (Acuña *et al.*, 2009), en especial para aquellos que provienen de colegios municipales. En palabras de Barrios (2011: 62), estos estudiantes “tienen mayores probabilidades

de desertar que quienes provienen de colegios particulares subvencionados o de colegios particulares”.

Dentro de estas acciones se ubica la tutoría universitaria, la cual propicia una relación pedagógica diferente a la que establece la docencia ante grupos numerosos (Barrón, 2009) y que corresponde a

...una función de acompañamiento, de orientación y apoyo del alumnado en su proceso de personalización de los aprendizajes... tanto a nivel personal como profesional, a lo largo de su trayectoria, con el horizonte dinámico del proyecto de vida, un proyecto personal y profesional (Lobato e Ilvento, 2013: 19).

Rodríguez (2004) indica al respecto la existencia de diferentes tipologías de tutoría, de acuerdo con su contenido (académica, del prácticum, de asesoramiento personal, etc.); las necesidades de sus destinatarios (individual, grupal, para estudiantes de nuevo acceso); el tiempo asociado (de curso, de carrera); y sobre la figura del tutor, donde encontramos la tutoría docente, la tutoría entre pares y la tutoría especializada que realizan psicólogos, orientadores, psicopedagogos, etc.

Este formato de acompañamiento —con una larga tradición en universidades anglosajonas y europeas—, ha aumentado su presencia en estos últimos años en Chile, producto del desarrollo de políticas públicas que orientan a las universidades a mejorar la equidad y la inclusión a nivel institucional. Se evidencia, así, que “para numerosas instituciones de educación superior, tanto nacionales como extranjeras, la tutoría se ha constituido en un mecanismo académico viable, que pretende contrarrestar situaciones complejas como la reprobación, el rezago, la deserción y la baja eficiencia terminal” (Caldera *et al.*, 2015: 120).

A pesar de ello, el estudio sobre la acción tutorial en la educación superior chilena,

1 Investigación con apoyo financiero del Programa de Formación de Capital Humano Avanzado – Becas Chile, de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT, mediante Resolución Exenta N° 7067/2014.

especialmente en la institución universitaria, ha sido escaso, lo que justifica esta línea de investigación exploratoria, con la finalidad de establecer una aproximación al estado de situación en cuestión.

LA ACCIÓN TUTORIAL EN CHILE

En el sistema universitario chileno, cerca de 50 por ciento de quienes se matriculan no completan sus programas de estudio debido principalmente a la falta de claridad vocacional, lo que repercute en una insatisfacción por la carrera y en el rendimiento académico que el estudiante pueda alcanzar (Centro de Estudios MINEDUC, 2012).

Adicionalmente, los logros académicos de los estudiantes también se ven afectados por las brechas educacionales de la enseñanza obligatoria, sobre todo si quienes logran acceder a la universidad pertenecen a los quintiles socioeconómicos más bajos del país (Acuña *et al.*, 2009; Barrios, 2011).

En concordancia con ello, Ramírez y Silva (2009: 276) sostienen que “después de una usual fase de queja por las falencias de los alumnos que ingresan, y ... por las reprobaciones importantes que se observan en el primer año universitario, las instituciones inician esfuerzos paliativos, a modo de remediar la situación”.

Las instituciones de educación superior incorporaron la acción tutorial a los servicios universitarios como un programa de ajuste remedial (Ramírez y Silva, 2009), dado que se considera una estrategia para abatir los altos índices de rezago y deserción, así como para incrementar la eficiencia terminal de los estudiantes (García Cabrero *et al.*, 2016).

Anteriormente, el Centro de Microdatos (2008: 47) de la Universidad de Chile había identificado que las tutorías especiales efectuadas por estudiantes de cursos superiores suponían un tipo de programa de apoyo académico —remedial— que tendría por objeto “aportar herramientas y facilitar la inserción del alumno en la universidad, para

que satisfaga los estándares académicos de la carrera [lo que constituye, a su vez] una instancia para corregir debilidades académicas de los estudiantes de los primeros años”.

El desarrollo de la acción tutorial fue tomando fuerza, en este contexto, a partir de un paradigma distinto al que plantean sus bases conceptuales, ya que, independientemente de los beneficios que reportara, su implantación ha tenido como función la corrección de conductas de entrada, la retención de estudiantes y el rendimiento académico, aspectos que, en palabras de Ramírez y Silva (2009: 275), “desafían el *statu quo*” de las universidades.

Cabe considerar, en este sentido, que dentro del paradigma común de desarrollo, la tutoría y la acción tutorial son “dos conceptos complementarios y significan el conjunto de las actuaciones de orientación personal, académica y profesional diseñado por los profesores con la colaboración de los alumnos de la misma institución” (Arnaiz, 2001: 14); sin embargo, su actuación no está limitada sólo a estos actores, puesto que toda acción vinculada a atender las necesidades de los estudiantes —como la orientación psicológica, psicopedagógica y psicosocial— puede ser incluida en la acción tutorial de la universidad bajo el concepto de tutoría especializada, tal y como ya propusiera Del Rincón (2000).

Estas actuaciones tutoriales se traducen en diferentes funciones (Cuadro 1) según sea su foco de atención y de acuerdo a la etapa del proceso universitario donde se ponga énfasis (Fernández-Salineró, 2014; García Nieto, 2008; Lobato *et al.*, 2004; Martínez *et al.*, 2016; Rodríguez, 2004; Romo, 2011; Sanz, 2005; Hernández y Domínguez, 1998; Lázaro, 1997); lo anterior debido a que se conciben como un proceso no limitado a un momento concreto ni específico que se desarrolla como una actividad educativa más, dirigida a todos los estudiantes, sino que se basa en los principios teóricos de la prevención, el desarrollo y la intervención social (Guillem *et al.*, 2013).

Cuadro 1. Funciones de la acción tutorial según dimensiones y momentos de la vida universitaria

Funciones según foco de atención	Funciones según momento de la vida universitaria
Dimensión académica: <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar estrategias de estudio • Resolver dudas y retroalimentar exámenes • Orientar en trabajos, planes de estudio, becas, movilidad • Orientar en métodos y estrategias para el trabajo académico 	Ingreso a la universidad: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la adaptación y la integración • Informar sobre servicios • Promoción de metodologías, técnicas y estrategias para el aprendizaje • Fomento del autoconocimiento y el autoaprendizaje • Dominio y uso de TIC
Dimensión personal: <ul style="list-style-type: none"> • Orientar y aportar herramientas para el autoconocimiento • Orientar para la construcción del proyecto vital 	Durante la estancia en la universidad: <ul style="list-style-type: none"> • Orientar en la toma de decisiones • Orientar sobre el itinerario formativo • Desarrollo del perfil profesional • Desarrollo de competencias generales y específicas • Realizar seguimiento académico • Informar sobre becas de movilidad, prácticas y voluntariados • Proporcionar un desarrollo coherente de la carrera con los intereses del estudiante
Dimensión profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas para la toma de decisiones • Asesoramiento para la inserción sociolaboral • Preparación en torno a competencias y desempeños • Facilitación para la transición al mundo laboral 	Al finalizar los estudios: <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al diseño del plan de carrera • Toma de decisiones posterior a la primera titulación • Orientación en salidas profesionales • Favorecer el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo • Supervisión de investigaciones • Facilitar métodos de investigación • Dar soporte a la inserción laboral

Fuente: elaboración propia a partir de García (2011), Rodríguez (2004) y Del Rincón (2000).

Sin embargo, como señala Blanchard (2010: 72), “esta tarea no puede ser solamente una función y un objetivo de cada profesor a título individual [ni un elemento aislado]. Es un reto también para los departamentos y para las distintas facultades y universidades”. En este sentido, la acción tutorial establece nuevas responsabilidades y modos de hacer que exigen la implicación de la institución universitaria en todos sus niveles (Martínez *et al.*, 2014).

De acuerdo con esta idea, el Ministerio de Educación de Chile creó en 2011 el sistema de Becas de Nivelación Académica (BNA) con el objetivo de “promover mayor equidad en la educación superior y lograr que los estudiantes beneficiarios alcancen éxito académico a través de la implementación de programas institucionales pertinentes para nivelar sus

competencias académicas” (MINEDUC, 2018). Estos programas institucionales en su mayoría han sido “cursos complementarios de alguna disciplina en particular o a programas tutoriales efectuados por docentes y/o por estudiantes de cursos superiores debidamente formados para entregar herramientas de gestión para el aprendizaje” (Venegas, 2016: 97).

En su versión piloto y en su segundo año de implementación, las instituciones participantes centraron sus esfuerzos en la coordinación de recursos para el aprendizaje de los estudiantes, cursos para nivelar competencias de entrada y programas de acogida, con una leve visualización de la acción tutorial como herramienta de apoyo; y desde 2013 a la fecha, el promedio de las universidades participantes (15 por año), no sólo han incorporado la tutoría universitaria como un recurso valorable sino

que, además, la consideran como *la herramienta* para el desarrollo integral de sus estudiantes, y la sitúan al mismo nivel en que se encuentran otras medidas de innovación curricular.²

Paralelamente, junto a otros mecanismos del Ministerio de Educación se encuentra el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), creado en el año 2015, el cual corresponde a una medida asociada a la reforma educacional para el fortalecimiento de la educación pública.

En él participan 29 universidades, un instituto profesional y un centro de formación técnica, los cuales acompañan a 574 establecimientos educacionales a lo largo del país, a partir de la siguiente consigna expresada en su misión: “se preparará a los estudiantes durante la educación media y se les acompañará posterior al acceso a la educación superior, con una etapa de nivelación para que puedan mantenerse en el sistema y lograr su titulación” (MINEDUC-PACE, 2016: párr. 3).

Este programa de articulación consta de dos momentos clave para los estudiantes que se adhieren a él: por un lado, una etapa de preparación a la vida universitaria durante la enseñanza media, a partir del asesoramiento y el trabajo conjunto con las instituciones de educación superior participantes; y, por otro, una etapa de apoyo y acompañamiento en la educación terciaria, mediante actividades de nivelación académica y acompañamiento psicosocial que favorezcan la permanencia de los estudiantes beneficiarios, con miras a lograr su titulación (MINEDUC-PACE, 2016).

Como se ha mencionado anteriormente, dentro de las actividades de nivelación académica destacan las tutorías universitarias realizadas por docentes o por estudiantes pares, como una herramienta de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos. Del mismo modo, cabe señalar que, cuando

se habla de acompañamiento psicosocial, el formato mediante el cual se concretiza es a través del modelo clínico de orientación y psicología; y, particularmente, a través del acompañamiento tutorial (o tutoría especializada), lo que indicaría que esta acción posiblemente es parte de las actividades a desarrollar en el marco del Programa PACE en la etapa de acompañamiento y nivelación académica.³

La acción tutorial, por tanto, contribuye, en este contexto, a personalizar el proceso formativo del estudiante para la construcción y madurez de conocimientos y actitudes, y facilita el seguimiento académico individualizado al canalizar y dinamizar las relaciones del alumnado con diferentes segmentos de atención al estudiante, así como al contribuir a la comprensión del currículo y las demandas de las materias, y al facilitar la integración activa del estudiante a la institución (Rodríguez, 2004).

Paralelamente, y a nivel general, ayuda a completar los mecanismos y servicios de ayuda al estudiante en la medida en que contribuye a transiciones (secundaria-universidad-mundo laboral) no traumáticas y excluyentes para grupos de estudiantes con problemas puntuales de tipo académico o personal.

Para Martínez *et al.* (2014: 112), “en la actualidad, la tutoría universitaria resulta singularmente apropiada y necesaria para dar respuesta a las demandas del nuevo modelo universitario”. La diversidad que hoy se vive en las aulas universitarias constituye una realidad que invita al cambio y a dar respuestas integrales que promuevan la equidad y la inclusión efectiva en las instituciones de educación superior.

La acción tutorial en Chile, por lo tanto, ha dejado de ser un elemento ajeno a las universidades del país y se ha transformado en una pieza clave en la concreción de políticas públicas en favor del desarrollo y del éxito académico de los estudiantes terciarios.

² El detalle de cada Proyecto BNA desde el año 2011 se puede revisar en la siguiente página: http://www.mecesup.cl/index2.php?id_seccion=4212&id_portal=59&id_contenido=33345 (consulta: noviembre de 2016).

³ Las universidades han tendido a potenciar sus programas de apoyo a los estudiantes a partir de las Becas de Nivelación Académica (BNA), por lo que hacer esfuerzos distintos no siempre resulta más efectivo (consulta: octubre-noviembre de 2016).

METODOLOGÍA

El proceso de investigación se efectuó entre los años 2015 y 2016, bajo un enfoque cuantitativo con diseño transeccional exploratorio, que resulta apropiado cuando el objetivo es “examinar un tema o problema de investigación poco estudiado” (Hernández *et al.*, 2006: 100) en un contexto y momento específico.

En este tipo de investigación, por lo general, se establece una revisión documental sobre el tema o fenómeno sobre el que se desea conocer y luego se procede a realizar un sondeo a través de preguntas (entrevistas o encuestas) a quienes estén vinculados con el desarrollo de dicho fenómeno (Hernández *et al.*, 2006). Con base en lo anterior, el procedimiento de exploración de este estudio consistió en dos momentos diferenciados:

Diagnóstico inicial: la población objetivo del estudio estuvo conformada por 60 universidades en funcionamiento en Chile. El análisis general de la situación de la acción tutorial en las instituciones universitarias del país se

realizó a través de la revisión de cada una de sus páginas web, con el fin de detectar y comparar —dentro de su oferta formativa y/o en sus servicios estudiantiles— la presencia de programas de acción tutorial, tipología declarada, responsables y datos generales de implantación. Se hizo una distinción respecto de aquellas que *no* expresaran este tipo de apoyo. Sabemos que no todo lo que se hace o no se hace está en las páginas web, pero también es cierto que éstas reflejan con bastante aproximación las acciones que realiza cada universidad, dado que ahí se publica parte de la información que se analiza en la acreditación.

Consulta dirigida a las universidades chilenas: esta fase contó con la participación bajo procedimiento de consentimiento informado de 24 universidades del territorio nacional (muestra), de las cuales 12 son estatales y 12 son privadas. Esta consulta se realizó a través de una encuesta semiestructurada enviada vía correo electrónico a cada uno de los responsables de programas, proyectos e intervenciones de algún tipo de acción tutorial que figuraban en

Cuadro 2. Variables consultadas

Tipo de pregunta	Cantidad	VARIABLES CONSULTADAS
Relacionadas con la institución	3	<ul style="list-style-type: none">• Región de Chile a la cual pertenece la universidad• Tipo de universidad (pública o privada)• Pertenencia o no al Consejo de Rectores de Chile (CRUCH)
Relacionadas con sus estudiantes	3	<ul style="list-style-type: none">• Nivel socioeconómico de los estudiantes, según los datos que la misma universidad proporciona• Tipo de establecimiento educacional del cual provienen sus estudiantes (municipal, subvencionado, privado, o de los tres tipos)• Tipos de apoyo que reciben los estudiantes al interior de la universidad (académicos, bienestar personal, socioeconómicos, laboral)
Relacionadas con la acción tutorial	8	<ul style="list-style-type: none">• Presencia / ausencia de acciones de tutoría en la universidad• Implementación discreta (en una o sólo alguna de las facultades) o implementación completa (en todas las facultades)• Tipo de tutoría que se realiza al interior de la universidad (docente, <i>peer tutoring</i>, mixta, especializada, integrada)• Momento de la vida universitaria en la que se implementa la acción tutorial• Aspectos que se tratan en los encuentros con los tutores (contenidos)• Responsables de la acción tutorial• Estrategias para la implementación• Presencia / ausencia de financiamiento estatal para su implementación y desarrollo (BNA, convenios de desempeño, PACE)

Fuente: elaboración propia.

las páginas web de las universidades chilenas, con el fin de explorar el estado del fenómeno en las instituciones respectivas. La encuesta estuvo compuesta de 14 preguntas, divididas en tres secciones (Cuadro 2), y fue suministrada vía *online* mediante la aplicación Google Forms a través del siguiente vínculo: <https://goo.gl/forms/aHT4OCcW3fdNi5Kk2> (consulta: octubre-noviembre de 2016).

Respecto de las fuentes de información, se puede señalar que los actores involucrados contactados, y que respondieron la encuesta (24), corresponden a diversos cargos en las instituciones: autoridades institucionales (7), directores de centros y programas relacionados con la acción tutorial (7), jefes de unidades institucionales de asuntos estudiantiles y/o asuntos académicos (6) y profesionales de programas de acción tutorial (4).

RESULTADOS

Con la finalidad de orientar la lectura del análisis de resultados, y particularmente del uso de categorizaciones referidas a centros educativos secundarios y universitarios en Chile, es preciso señalar que se han usado terminologías diferentes a las de otras latitudes de la región. Cuando se habla de establecimientos de procedencia en la enseñanza superior chilena, se hace referencia al centro educativo donde los estudiantes cursaron su enseñanza secundaria (enseñanza media), y para 2016, la tipología correspondía al tipo de administración responsable de los establecimientos educacionales, a saber: municipal (dependiente de la municipalidad con sostenimiento total del Estado), particulares subvencionados (instituciones particulares con apoyo proporcional del Estado) y particulares (sin apoyo financiero del Estado).

Aunque las universidades chilenas también poseen otras tipologías de acuerdo con diversos criterios, en este estudio se hace referencia a universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas

(CRUCH) y no pertenecientes dicho Consejo (No CRUCH). El CRUCH es un organismo creado en 1954 que integra 18 universidades estatales y 11 privadas del país, las cuales reciben subvención por parte del Estado, mientras que las universidades privadas que no pertenecen al CRUCH pueden concursar por fondos estatales de carácter competitivo bajo ciertas condiciones. Pertenecer al CRUCH supone mayor prestigio dado que en él se encuentran las universidades tradicionales del país.

A partir de estas aclaraciones, a continuación, se exponen los resultados referidos al diagnóstico del panorama general del objeto de estudio y al estado de la acción tutorial en 24 universidades del país.

Nivel 1. Diagnóstico del panorama general del objeto de estudio

De las 60 universidades del país, 15 instituciones privadas de la Región Metropolitana y las dos nuevas universidades regionales creadas en 2015 no reportaban en sus páginas web, en el momento del estudio, indicios de ofertar a sus estudiantes algún tipo de acción tutorial. Así, el análisis de esta primera instancia se realizó con base en 43 universidades (71.6 por ciento del total de instituciones universitarias) que declaran en sus sitios web ofrecer algún tipo de acción tutorial.

Respecto de las 25 universidades del CRUCH que actualmente están en funciones académicas y lectivas, 12 de ellas reportan financiamiento BNA para el año en curso y todas son parte del programa PACE. La oferta de servicios de acción tutorial indicados en sus páginas web se distribuye de la siguiente manera: 21 universidades (84 por ciento de universidades CRUCH) implementan tutorías entre pares; 9 (36 por ciento, también del CRUCH) desarrollan tutorías especializadas a cargo de los servicios de bienestar mediante profesionales de asistencia social, psicología y/o psicopedagogía; y 8 (32 por ciento de universidades CRUCH) declaran en sus sitios web que realizan acciones de tutoría académica a cargo de docentes.

Cuadro 3. Perfil de acción tutorial a nivel nacional año 2016

Zona	Región	Cantidad de universidades	Tipo de tutoría implementada		
			Académica	Entre pares	Especializada
Norte Grande	XV	1	1	1	0
	I	1	1	1	1
	II	2	0	2	1
Norte Chico	III	1	1	1	0
	IV	1	1	0	1
Zona Central	V	6	1	5	3
	RM	18	8	16	5
	VI	0	0	0	0
	VII	2	0	1	1
	VIII	5	1	4	3
Zona Sur	IX	3	1	2	0
	XIV	1	0	1	0
	X	1	1	0	0
Zona Austral	XI	0	0	0	0
	XII	1	1	1	0
Total		43	17	35	15

Fuente: elaboración propia.

En cambio, en las 17 universidades privadas que no pertenecen al Consejo de Rectores, y que representan el 39.5 por ciento de la población total estudiada, se observa que sólo 2 de ellas forman parte del PACE y 4 poseen financiamiento BNA. En relación con el desarrollo de actividades tutoriales: 14 de estas universidades realizan tutorías entre pares (82.3 por ciento de instituciones No CRUCH); 9 tutorías académicas (52.9 por ciento No CRUCH); y 6 especializadas (35.2 por ciento No CRUCH).

Desde otro enfoque, el perfil de acción tutorial en el territorio nacional para el año 2016 se desarrolla como se expresa en el Cuadro 3.

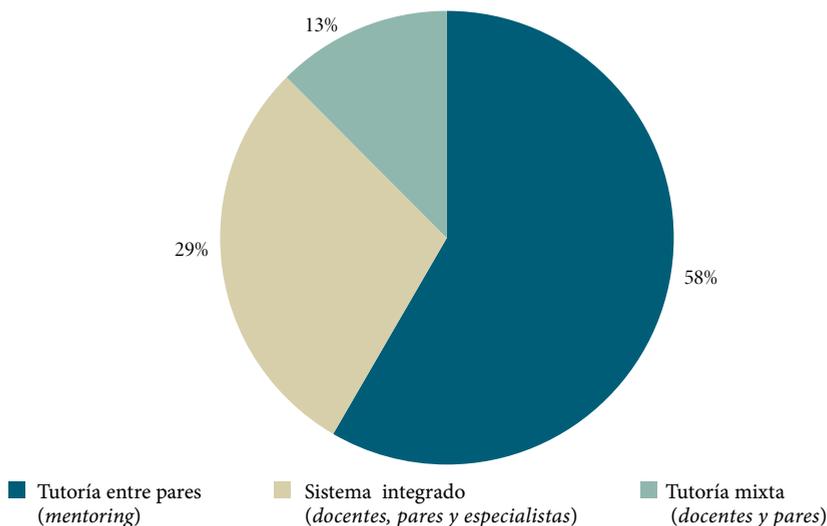
La información obtenida de los sitios web institucionales indica que: i) un 39.5 por ciento de las universidades a nivel nacional declara desarrollar tutorías académicas, 6 de ellas son estatales y 11 privadas; ii) un 81.3 por ciento utiliza el sistema de tutorías pares, 21 universidades privadas y 13 estatales; y iii) un 34.8 por ciento abarca tutorías especializadas, 11 universidades privadas y 4 estatales.

Cabe destacar que existe una alta probabilidad de que la existencia de tutorías académicas y especializadas sea mayor a la registrada en el Cuadro 3, ya que en él sólo se refleja la información que aparece en las páginas web.

Nivel 2. Estado de la acción tutorial en 24 universidades del país

Un 40 por ciento de las universidades chilenas aceptó participar en esta etapa de la investigación. Doce universidades participantes son estatales y el resto son privadas. De las 24 universidades, 16 pertenecen al Consejo de Rectores (72.7 por ciento) y 8 están fuera de él (33.3 por ciento). Se ubican en las siguientes regiones del país: XV Región de Arica y Parinacota (1), II Región de Antofagasta (1), III Región de Atacama (1), IV Región de Coquimbo (1), V Región de Valparaíso (4), XIII Región Metropolitana (10), VII Región del Maule (1), VIII Región del Bío Bío (3), IX Región de La Araucanía (1), y XIV Región de Los Ríos (1).

Gráfica 2. Núcleo de la red y peso semántico cuantitativo para retroalimentación



Fuente: elaboración propia.

Respecto de los datos relativos a los estudiantes de las universidades del estudio, la encuesta refleja que el nivel socioeconómico al que pertenecen es mayoritariamente bajo (62.5 por ciento), seguido por aquellos que pertenecen al nivel medio (33.3 por ciento) y a un nivel adquisitivo alto (4.16 por ciento). Y con relación al tipo de establecimientos de procedencia de enseñanza secundaria, 62.5 por ciento (15) señaló que sus alumnos derivan de establecimientos particulares subvencionados, 25 por ciento (6) de establecimientos municipales y en 12.5 por ciento es diversificada (municipal, subvencionada, particular).

Las 24 universidades informan que poseen acciones de apoyo relativas a lo académico y a lo socioeconómico: no obstante, 95.8 por ciento (23) sostiene que presta servicios asociados al bienestar personal (salud, física y mental), mientras que sólo 58.3 por ciento (14) se enfoca a temas relacionados con la inserción laboral.

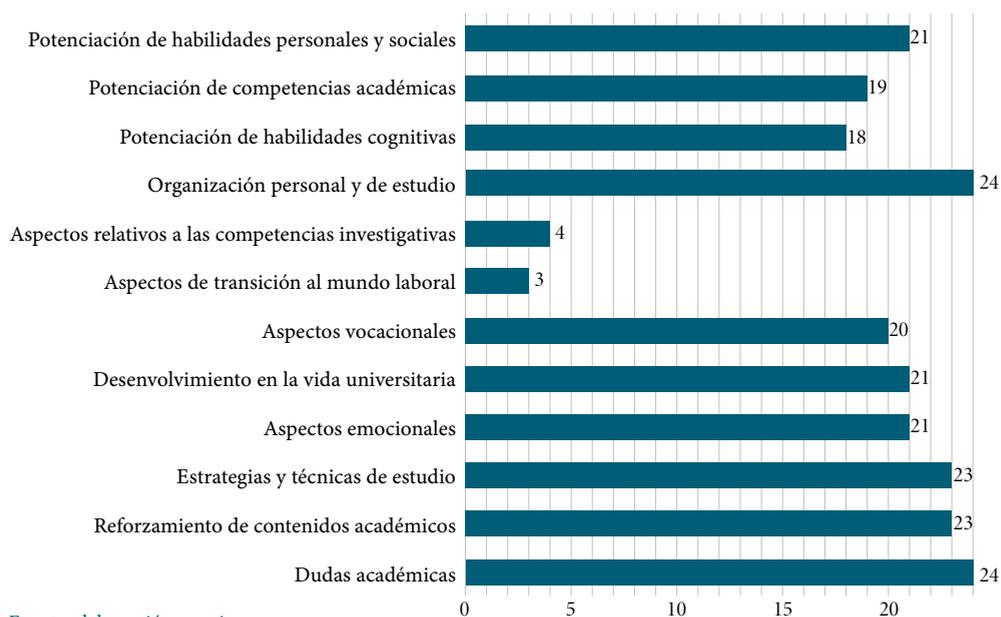
Todas las universidades indican ofrecer a sus estudiantes algún tipo de acción tutorial: 62.5 por ciento (15) señala que se implementa en todas las facultades, 29.2 por ciento (7) que se desarrolla sólo en algunas, y 8.3 por ciento (2) informa no tener claro si se aplica en toda la

universidad o no. La Gráfica 1 expresa el tipo de acción tutorial que se desarrolla en las unidades de análisis de este estudio.

Respecto a los momentos de la vida universitaria en los que se lleva a cabo la acción tutorial, las 24 universidades aplican sus programas en el acceso de los estudiantes al sistema universitario con el fin de favorecer su integración y su adaptación académica durante el primer año de sus carreras. En cambio, 50 por ciento (12) señala que implementan estas acciones en el primero y segundo año de carrera, mientras que 33.3 por ciento (8) indica que lo hace durante el transcurso de la carrera (segundo, tercero y cuarto año) y sólo 16.6 por ciento (4) hacia el egreso de los estudiantes, cuando éstos se disponen a enfrentar el mundo laboral.

En relación a los contenidos que se abordan durante los encuentros con los estudiantes (sesiones de tutorías propiamente tal), se pudo constatar que los que se atienden en menor medida son la tutoría del prácticum (aspectos laborales) y las tutorías de seminario transversal (asociada a proyectos de tesis o seminarios investigativos), a diferencia de los aspectos relacionados con la gestión del aprendizaje y el desarrollo académico,

Gráfica 2. Aspectos tratados en las tutorías de 24 universidades de Chile en 2016



Fuente: elaboración propia.

personal y social (Gráfica 2), como: estrategias y técnicas de estudio, contenidos académicos a reforzar, aspectos emocionales y vocacionales y el desarrollo de habilidades genéricas, entre otras, que se atienden en mayor medida.

Si consideramos la variable “establecimiento de procedencia” y los estudiantes que provienen de colegios municipales, las temáticas que se tratan en la acción tutorial se vinculan con aspectos principalmente académicos (dudas académicas, reforzamiento de contenidos, organización personal y de estudio, competencias académicas y estrategias y técnicas de estudio), mientras que, en las instituciones donde sus estudiantes provienen de establecimientos particulares subvencionados y particulares, se enfocan, además, en temáticas de desarrollo personal (aspectos emocionales y vocacionales, como pueden ser el desenvolvimiento en la vida universitaria y las habilidades personales y sociales).

Con relación a la variable “nivel socioeconómico de los estudiantes”, la acción tutorial se concreta de la siguiente manera:

Universidades con estudiantes de nivel socioeconómico bajo (15). Desarrollan sus acciones preferentemente durante el primero y segundo año de carrera, con menor énfasis desde el tercero al quinto año. Utilizan el sistema de tutorías pares por encima del mixto, y se enfocan en contenidos vinculados al desarrollo académico (estrategias y técnicas de estudio, organización personal para el estudio, dudas académicas, reforzamiento de contenidos académicos, potenciación de competencias académicas) y al desarrollo personal (aspectos emocionales y vocacionales, desenvolvimiento en la vida universitaria, potenciación de habilidades cognitivas y personales, y sociales).

Universidades con estudiantes de nivel socioeconómico medio (8). La acción tutorial se concreta principalmente en el primero y segundo año de estudios mediante el sistema de tutorías pares; los contenidos incluidos en las sesiones de tutoría están relacionados con la potenciación de competencias académicas, el reforzamiento de contenidos académicos y

la resolución de dudas, y con estrategias y técnicas de estudio (desde el punto de vista del desarrollo académico), junto a la potenciación de habilidades personales y sociales, aspectos emocionales y vocacionales, y desarrollo en la vida universitaria (desde el punto de vista del desarrollo personal).

Universidades con estudiantes de nivel socioeconómico alto (1). En esta universidad se realiza un acompañamiento tutorial en tres momentos: ingreso, permanencia y egreso, a través de un sistema integrado en el que participan docentes, estudiantes y especialistas (psicólogos, psicopedagogos, asistentes sociales) como tutores, según el formato en el cual se trabaja. Respecto de los contenidos a tratar en las sesiones de tutoría, responden casi totalmente a la lista propuesta en la encuesta, a excepción de la potenciación de habilidades académicas, personales y sociales, y aspectos relacionados con la transición al mundo laboral.

Por otro lado, por lo que respecta a la gestión de la acción tutorial, se realizaron consultas relativas al sistema de responsabilidad, el financiamiento con el cual han contado las universidades, las estrategias de desarrollo y la forma en que se expresa la acción tutorial en términos de formalidad en la institución.

Así, se observó que en 41.6 por ciento (10) de las universidades participantes, la coordinación y responsabilidad de llevar a cabo estos programas depende de alguna unidad

o departamento del nivel central de la institución; en otras 10, depende de algún servicio de atención y apoyo al estudiante (centro, programa, etc.); en una universidad (4.16 por ciento) depende de cada facultad y en otra más se da a nivel micro y depende de cada carrera. En 2 universidades (8.33 por ciento) la coordinación se encuentra bajo otro formato.

El financiamiento para ejecutar los programas ha provenido principalmente de fondos gubernamentales, como el sistema de Becas de Nivelación Académica (BNA), Convenios de Desempeño (CD) y del Programa PACE; no obstante, y dada la naturaleza de los fondos (cada institución debe aportar un porcentaje), se considera que el financiamiento de la acción tutorial es “compartido”. El Cuadro 4 permite apreciar la manera como se distribuyen estos beneficios según el nivel socioeconómico de los estudiantes y sus establecimientos educacionales de enseñanza secundaria de procedencia.

Finalmente, las 24 unidades de análisis incluyen un plan específico de tutorías para desarrollar dicha acción que incluye el seguimiento y la evaluación del proceso; por otro lado, 95.8 por ciento (23) incorpora un programa de formación de tutores, y 91.6 por ciento (22) establece un sistema de difusión y otro de seguimiento a la evolución del estudiante. Los datos permiten destacar, por otra parte, que sólo 12 (50 por ciento) de estas universidades establecen un reglamento institucional que

Cuadro 4. Distribución de beneficios según variables NSE y establecimiento educacional de procedencia

Tipo de beneficio	NSE bajo (15)			NSE medio (8)			NSE alto (1)
	Municipal (5)	Subvencionado (8)	Particular (2)	Municipal (1)	Subvencionado (6)	Particular (1)	Subvencionado (1)
BNA	3	8	0	1	5	0	1
CD	5	7	1	1	4	0	1
PACE	4	7	0	1	2	0	0

Fuente: elaboración propia.

visualiza de manera más integral la acción tutorial a nivel institucional.

CONCLUSIÓN Y DISCUSIONES

Respecto al auge de la acción tutorial en Chile, los resultados señalan que 43 universidades del país (71.6 por ciento de la población total) ofrecen abiertamente algún tipo de tutoría a sus estudiantes como mecanismo de apoyo ante las dificultades de adaptación y éxito académico; sus programas están vinculados con la posibilidad de financiamiento estatal mediante herramientas y políticas *ad hoc* (compensatorias y de restitución) tales como el programa de Becas de Nivelación Académica (37.2 por ciento de las universidades del país) y el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo (PACE) (62.7 por ciento).

Lo anterior es relevante si consideramos que, hasta hace unos años, las universidades venían desarrollando “políticas y normas que han sido creadas y pensadas sobre todo para alumnos tradicionales, es decir, para aquéllos que cumplen primordialmente el rol de estudiantes y que tienen un mayor capital cultural, social y económico” (Flanagan, 2017: 100).

A nivel nacional se observa que, proporcional a la matrícula de las regiones,⁴ en todas las zonas del país se efectúan distintas acciones de tipo tutorial, con mayor énfasis en la tutoría desarrollada por pares de cursos superiores (81.3 por ciento de las universidades del territorio nacional), seguidas por las tutorías académicas implementadas por docentes (39.5 por ciento) y por las tutorías especializadas (34.8 por ciento).

Una situación similar ocurre cuando se cotejan los resultados de las 24 universidades que participaron en la encuesta exploratoria, donde se destaca que 14 de ellas implementan

tutorías entre pares, 7 poseen un sistema que integra la tutoría académica-docente entre pares, y especializada de modo complementario, mientras que sólo 3 complementa entre tutoría docente y tutoría entre pares.

El alto nivel de tutorías pares puede responder a la cultura universitaria chilena, en la que estudiantes de cursos superiores offician de “ayudantes de asignatura” y cumplen un importante papel en el ejercicio docente; sus funciones se asocian a la impartición de clases, la atención a estudiantes y la aplicación de instrumentos de evaluación. Esto podría significar una implantación más favorable de la tutoría entre pares, la cual generaría nuevos hábitos y capacidades para enfrentar situaciones académicamente críticas; mejoraría el conocimiento de la universidad, de sus informaciones y sus recursos; y aumentaría la participación, la implicancia y la adaptación del estudiante a la universidad, lo que provocaría un menor deseo por abandonar su proceso formativo (Collings *et al.*, 2014; Eisen *et al.*, 2014; Daza, 2011; García González *et al.*, 2011; Darwin y Palmer, 2009).

Por su parte, la tutoría docente “se plantea como una competencia profesional y como una estrategia del docente” (Jiménez, 2010: 37) que, si se desarrolla bajo parámetros de alta calidad, podría mejorar la retención y facilitar el avance de los estudiantes al impactar positivamente en el vínculo profesor-estudiante (Ruiz y Fandos, 2014).

Sin embargo, sólo 39.5 por ciento de las instituciones desarrolla tutoría docente, lo cual puede estar asociado al fuerte carácter academicista de la cultura universitaria y al hecho de que el foco primordial sea la figura del profesor por sobre la de los estudiantes. Esta situación, sin embargo, ha cambiado drásticamente con el fenómeno de la equidad e inclusión en Chile.

⁴ Cabe destacar aquí que, de acuerdo con el Índice de Desarrollo Regional 2016, la gran mayoría de las regiones de Chile tienen un estándar de desarrollo relativo intermedio respecto al bienestar socioeconómico, principalmente gracias a las características relacionadas a la vivienda. No obstante, las regiones XV, IX y VII son las que presentan los índices más bajos, mientras que la región XII destaca por tener todas las variables de bienestar socioeconómico equilibradamente altas (Vial, 2016).

Como resultado de la consulta directa también se pudo constatar que, en la mayoría de las universidades participantes en el estudio, los encuentros tutoriales contemplan los contenidos clásicos —de acuerdo a las propuestas de Rodríguez (2004) y Cano (2008)— relacionados con el ámbito académico y las materias, así como con el desarrollo de estrategias para el aprendizaje, con el desarrollo y potenciación de competencias genéricas y específicas, y con la atención de aspectos emocionales y vocacionales; sin embargo, se observa una baja tendencia a generar espacios de acompañamiento tutorial en los procesos de práctica profesional y en el desarrollo de investigaciones de licenciatura (12.5 por ciento y 16.6 por ciento respectivamente), elementos que, según Del Rincón (2000) y Cano (2008), forman parte de las necesidades académicas, de enseñanza-aprendizaje y de profesionalización que debe resolver la universidad.

En aspectos de gestión, la acción tutorial ha de proyectarse y concretarse mediante distintos niveles de organización en red, capaces de vertebrar los ámbitos de responsabilidad y decisión institucional más significativos (Cano, 2008). Concordantemente, los resultados muestran, en el ámbito de la organización de las instituciones, que la responsabilidad y la coordinación de la acción tutorial depende de alguna unidad o departamento clave del nivel central y, en otros casos, de los servicios de atención y apoyo al estudiante de carácter institucional. De todas formas, aún parece difícil pensar en un modelo que incluya un plan de acción tutorial general de la universidad (con actuaciones relacionadas con el ingreso, permanencia y egreso de los estudiantes), que se complemente con planes tutoriales de facultad y planes tutoriales por carrera.

No cabe duda de que el vínculo que existe entre la tutoría y las políticas de Estado, en el marco de la reforma educacional para el fortalecimiento de la educación pública seguirá creciendo y, por lo tanto, la acción tutorial habrá de proyectarse como “una función

universitaria tal como lo son la docencia, la investigación y la extensión. La clave está en la importancia que se dé a este tipo de acciones más allá del reconocimiento moral que se les pueda atribuir” (Venegas, 2016: 105).

Será necesario, pues, integrar y explicitar en el currículo, y en los itinerarios formativos, diversas posibilidades de acción tutorial (tal y como proponían Gairín *et al.*, 2004), así como sistematizar los alcances de la tutoría universitaria a nivel institucional y sus impactos para generar nuevo conocimiento. Se trata de avanzar en el desarrollo de políticas públicas orientadas a la equidad e inclusión en la enseñanza superior, con base en evidencia científica y con miras a un sistema educativo de calidad centrado efectivamente en el estudiante, considerando que el perfil de los estudiantes que ingresan a la universidad está caracterizado por situaciones de vulnerabilidad que hacen más compleja su evolución académica (Espinoza y González, 2015; Santelices *et al.*, 2015; Barrios, 2011; Acuña *et al.*, 2009).

A partir de este proceso inicial de investigación surgen nuevos cuestionamientos, por ejemplo: ¿cuál es el impacto real que ha tenido la acción tutorial en el éxito académico de los estudiantes?, ¿qué formas organizativas generan mejores procesos de gestión para la acción tutorial?, y ¿cómo enfrentan los académicos chilenos esta herramienta de apoyo en el marco de un sistema curricular basado en competencias?

Finalmente, si bien se pudo establecer un panorama general de la acción tutorial a nivel nacional, éste estuvo basado en las informaciones que las mismas instituciones publican en sus sitios web, por lo que existe una cierta probabilidad de que se omita información relevante al respecto si se considera que la acción tutorial no constituye un elemento clave a difundir.

En adelante, se abre una posibilidad interesante para seguir profundizando en la temática, ya que, como menciona Amor, “es difícil hablar de una universidad de calidad sin

hacer referencia a una serie de aspectos que faciliten el desarrollo integral de su alumnado y su adaptación e implicación en la vida universitaria” (2011: 10); y si, como señala Flanagan, “no es posible promover la equidad... si la

educación superior chilena no reconoce que los estudiantes que ingresan tienen diferentes características y necesidades, y que para satisfacer éstas se debe revisar qué y cómo se hace todo lo que se ha venido haciendo” (2017: 102).

REFERENCIAS

- ACUÑA, Felipe, Camila Arévalo, Fernando Baeza, Daniel Fredes, David González, Javier Herrada, Manuela Mendoza, Sebastián Osorio, Loreto Quiroga, Rodrigo Sánchez, Mario Sobarzo y Nathalie Zamorano (2009), *Acceso a la educación superior: el mérito y la (re)producción de la desigualdad*, Santiago de Chile, Grupo de Investigación CESSC-OPECH.
- AMOR Almedina, María Isabel (2011), “La asesoría académica: una figura para la orientación y la tutoría en la universidad”, *El Guiniguada*, núm. 20, pp. 9-18.
- ARNAIZ Pascual, Pere (2001), “Fundamentación de la tutoría”, en Francesc López Rodríguez (dir.), *La acción tutorial: el alumno toma la palabra*, Barcelona, Graó, Colección Claves para la innovación educativa, núm. 9, pp. 13-23.
- BARRIOS, Andrés (2011), “Deserción universitaria en Chile: incidencia del financiamiento y otros factores asociados”, *Revista CIS*, vol. 9, núm. 14, pp. 59-72.
- BARRÓN Tirado, María Concepción (2009), “Docencia universitaria y competencias didácticas”, *Perfiles Educativos*, vol. 31, núm. 125, pp. 76-87.
- BLANCHARD, Mercedes (2010), “¿Tiene sentido la acción tutorial en la universidad? Una estrategia educativa a favor del estudiante y para la mejora de la calidad”, *Crítica*, núm. 969, pp. 70-75.
- CALDERA Montes, Juan Francisco, María del Rocío Carranza Alcántar, Alma Azucena Jiménez Padilla e Ignacio Pérez Pulido (2015), “Actitudes de los estudiantes universitarios ante la tutoría. Diseño de una escala de medición”, *Revista de la Educación Superior*, vol. 44, núm. 173, pp. 103-124.
- CANO González, Rufino (2008), “Modelo organizativo para la planificación y desarrollo de la tutoría universitaria en el marco del proceso de convergencia europea en educación superior”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 22, núm. 1, pp. 185-206.
- Centro de Estudios MINEDUC (2012), *Deserción en la educación superior en Chile*, Santiago de Chile, MINEDUC, Serie Evidencias.
- Centro de Microdatos (2008), *Estudio sobre causas de la deserción universitaria. Informe final*, Santiago de Chile, Universidad de Chile.
- COLLINGS, Rosalyn, Vivien Swanson y Ruth Watkins (2014), “The Impact of Peer Mentoring on Level of Student Wellbeing, Integration and Retention: A controlled comparative evaluation of residential students in UK higher education”, *Higher Education*, núm. 68, pp. 927-942.
- DARWIN, Ann y Edward Palmer (2009), “Mentoring Circles in Higher Education”, *Higher Education Research & Development*, vol. 28, núm. 2, pp. 125-136.
- DAZA Pérez, Lidia (2011), “La tutoría entre iguales com a eina per millorar l'aprenentatge”, *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, vol. 4, núm. 1, pp. 43-61.
- DEL RINCÓN, Benito (2000), *Tutorías personalizadas en la universidad*, Cuenca, Ediciones Universidad de Castilla de la Mancha.
- EISEN, Sarah, Seema Sukhani, Alex Brightwell, Sara Stoneham y Andrew Long (2014), “Peer Mentoring: Evaluation of a novel programme in paediatrics”, *Arch Dis Child*, núm. 99, pp. 142-146.
- ESPIÑOZA, Oscar y Luis González (2015), “Equidad en el sistema de educación superior de Chile: acceso, permanencia, desempeño y resultados”, en Andrés Bernasconi (ed.), *La educación superior en Chile: transformación, desarrollo y crisis*, Santiago de Chile, Ediciones UC, pp. 518-578.
- FERNÁNDEZ-Salineró, Carolina (2014), “La tutoría universitaria en el escenario del Espacio Europeo de Educación Superior: perfiles actuales”, *Teoría de la Educación*, vol. 26, núm. 1, pp. 161-186.
- FLANAGAN Borquez, Andrea (2017), “Experiencias de estudiantes de primera generación en universidades chilenas: realidades y desafíos”, *Revista de la Educación Superior*, vol. 46, núm. 183, pp. 87-104.
- GAIRÍN, Joaquín, Mónica Feixás, Cristina Guillamón y Dolores Quinquer (2004), “La tutoría académica en el escenario europeo de la educación superior”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 18, núm. 1, pp. 61-77.
- GARCÍA González, Alfonso, Yolanda Troyano Rodríguez y Roberto Martínez-Pecino (2011), “Experiencia docente como tutor curricular en

- la universidad”, *Revista de Enseñanza Universitaria*, núm. 37, pp. 4-12.
- GARCÍA, Beatriz (2011), *Tutoría en la universidad: percepción del alumnado y profesorado*, Santiago de Compostela, Universidad de Santiago de Compostela-Servicio de Publicación e Intercambio Científico Vida.
- GARCÍA Cabrero, Benilde, Salvador Ponce Ceballos, María Hortensia García Vigil, Joaquín Caso Niebla, Cecilia Morales Garduño, Yessica Martínez Soto, Armandina Serna Rodríguez, Dennise Islas Cervantes, Selene Martínez Sánchez y Yaralin Aceves Villanueva (2016), “Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores”, *Perfiles Educativos*, vol. 38, núm. 151, pp. 104-122.
- GARCÍA Nieto, Narciso (2008), “La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la educación superior”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, vol. 22, núm. 1, pp. 21-48.
- GUILLEM Saiz, Patricia, María Paloma Álvarez Azaustre, José Enrique de la Rubia Ortí y María Paz Moreno Tur (2013), “Tutorías como respuesta en la orientación universitaria”, en X Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria, “Educar para transformar”, Madrid, Universidad Europea de Madrid, 11-12 de junio de 2013, en: <http://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/2683/0006.pdf?sequence=1> (consulta: 15 de noviembre de 2016).
- HERNÁNDEZ de la Torre, María Elena y Dolores Domínguez López (1998), “La nueva acción tutorial en la enseñanza universitaria”, *Revista de Enseñanza Universitaria*, núm. 13, pp. 79-88.
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, Carlos Fernández-Collado y Pilar Baptista Lucio (2006), *Metodología de la investigación*, México, McGraw Hill Interamericana.
- JIMÉNEZ Rodríguez, Jorge (2010), “Hacia un nuevo proyecto de tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior”, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 21, núm. 1, pp. 37-44.
- LÁZARO Martínez, Ángel (1997), “La acción tutorial de la función docente universitaria”, *Revista Complutense de Educación*, vol. 8, núm. 1, pp. 233-252.
- LOBATO, Clemente, Felisa Arbizu y Laura del Castillo (2004), “Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: estudio de un caso”, *Educación XXI*, núm. 7, pp. 135-168.
- LOBATO, Clemente y María Celia Ilvento (2013), “La orientación y tutoría universitaria: una aproximación actual”, *Revista de Docencia Universitaria*, vol. 11, núm. 2, pp. 17-25.
- LÓPEZ, Lorena y Paulina Pérez (2013), “Informe: asesoría en equidad y retención en la educación superior”, Santiago de Chile, Centro de Investigación en Creatividad y Educación Superior (CICES).
- MARTÍNEZ Clares, Pilar, Mirian Martínez Juárez y Javier Pérez Cusó (2016), “¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? Estrategias de acción: los estudiantes tienen la palabra”, *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 27, núm. 2, pp. 80-98.
- MARTÍNEZ Clares, Pilar, Mirian Martínez Juárez y Javier Pérez Cusó (2014), “Tutoría universitaria: entorno emergente en la universidad europea. Un estudio en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia”, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 32, núm. 1, pp. 111-138.
- MINEDUC (2018), “Fortalecimiento institucional: Programa Beca de Nivelación Académica”, en: http://dfi.mineduc.cl/index2.php?id_seccion=4212&id_portal=59&id_contenido=21830 (consulta: 12 de noviembre de 2019).
- MINEDUC-PACE (2016), “¿Qué es el PACE? Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior”, en: <http://pace.mineduc.cl/sobre-el-programa-pace/que-es-el-pace/> (consulta: 15 de noviembre de 2016).
- PEY Tumanoff, Roxana y Sara Chauriye Batarce (2011), *Innovación curricular en las universidades del Consejo de Rectores, 2000-2010*, Santiago de Chile, Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH).
- RAMÍREZ Gatica, Soledad y Moisés Silva Triviño (2009), “Gestión de la docencia de pregrado en la universidad. Interrogantes y respuestas desde la práctica”, en Nicolás Fleet (ed. gral.), *Desafíos y perspectivas de la dirección estratégica de las instituciones universitarias*, Santiago de Chile, Ediciones CNA-Chile, pp. 267-291.
- RODRÍGUEZ Espinar, Sebastián (2004), *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*, Barcelona, Octaedro/ICE-UB.
- ROMO López, Alejandra (2011), *La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*, México, ANUIES.
- RUIZ Morillas, Nuria y Manel Fandos Garrido (2014), “The Role of Tutoring in Higher Education: Improving the student’s academic success and professional goals”, *Revista Internacional de Organizaciones*, núm. 12, pp. 89-100.
- SANTELICES, María Verónica, Pilar Galleguillos y Ximena Catalán (2015), “El acceso y la transición a la universidad en Chile”, en Andrés Bernasconi (ed.), *La educación superior en Chile: transformación, desarrollo y crisis*, Santiago de Chile, Ediciones UC, pp. 581-627.
- SANZ Oro, Rafael (2005), “Integración del estudiante en el sistema universitario. La tutoría”, *Cuadernos de Integración Europea*, núm. 2, pp. 69-95.

- VENEGAS Ramos, Luis (2016), “La acción tutorial: un elemento de calidad orientado al desarrollo integral del estudiante universitario”, en Red INCHE (ed.), *América Latina en diálogo: oportunidades para hoy y mañana. Socializar conocimientos*, núm. 3, Barcelona, Red INCHE, pp. 89-110.
- VIAL Cossani, Camilo (2016), *Índice de desarrollo regional IDERE 2016*, Santiago de Chile, Universidad Autónoma de Chile-Instituto Chileno de Estudios Municipales (ICHEM).