

PROGRAMAS DE TUTORÍA Y NIVELACIÓN EN LA UNIVERSIDAD CHILENA:

ESTUDIO DE CASOS MÚLTIPLES.

Marcia González

Romina Martínez

M. Jeannette Ramírez

ESCUELA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL

MAGÍSTER EN DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Dr. Enrique Sologuren

Julio 2024

DEDICATORIA

A mi amada tía Teresa, quien fue mi madre de corazón:

En memoria de tu eterno amor, dedicado compromiso y eterna inspiración. Tu presencia sigue siendo palpable en cada paso que doy, incluso en los momentos más desafiantes y significativos de este camino académico.

Esta tesis es un modesto tributo a tu inquebrantable dedicación y apoyo. Cada palabra escrita aquí lleva la huella de tu influencia y sabiduría. Aunque ya no estés físicamente a mi lado, tu espíritu perdura en cada logro alcanzado y en cada obstáculo superado. Por tu amor incondicional, por tus palabras de aliento y por tu ejemplo de valentía y perseverancia, te dedico este trabajo con todo mi corazón.

Con amor y gratitud eterna

Jeannette

A mi querida madre, por tu inalterable apoyo, tu amor incondicional y tus sacrificios incansables, que han sido la fuerza impulsora detrás de cada logro en mi vida. Tu sabiduría, paciencia y ejemplo de perseverancia han sido mi guía y mi inspiración a lo largo de este viaje académico. Este logro no sería posible sin ti.

A mis adorados hijos, por ser mi mayor motivación y fuente de alegría en cada paso de este camino. Vuestra presencia en mi vida ha dado significado a cada desafío y cada triunfo. Que esta tesis sea un tributo a vuestro amor y un recordatorio de que todo es posible cuando se tiene el amor y el apoyo de aquellos que más importan. A mi amado Iván por dejarme avanzar en mis proyectos apoyándome siempre en todo.

Con amor y gratitud eterna.

Marcia

A mi querida familia y amado esposo, con inmenso cariño y gratitud dedico este logro a cada uno de ustedes, quienes han sido mi pilar y mi fuente de inspiración a lo largo de este camino. A mi familia, por su amor incondicional, paciencia y apoyo constante en cada etapa de mi vida. A ti, mi querido esposo, por ser mi mayor motivación, por alentarme a seguir mis sueños y por estar presente en cada desafío, brindándome tu amor y comprensión. Este logro no solo es mío, sino de todos ustedes que han estado a mi lado, impulsándome a superar obstáculos y a crecer tanto personal como profesionalmente. Agradezco profundamente su presencia inquebrantable y su incondicional apoyo en este viaje hacia la culminación de mi magíster.

Con amor y gratitud,

Romina

AGRADECIMIENTOS

A lo largo de este arduo camino de investigación y escritura que significó la elaboración de esta tesis, han sido muchas las personas que han contribuido de manera significativa en este logro académico. En primer lugar, queremos expresar nuestra gratitud a nuestro profesor de tesis, el destacado maestro Enrique Sologuren, por su apoyo incondicional, guía experto el cual dedicó tiempo en nuestra tesis. Sus consejos, sugerencias y retroalimentación han sido trascendentales para la elaboración de este trabajo.

Así mismo, deseamos agradecer a nuestros profesores del programa de magíster que durante nuestra formación académica han compartido sus conocimientos y experiencias contribuyendo así a forjar nuestros avances en la investigación. Cada una de sus enseñanzas fueron un pilar fundamental en el desarrollo de esta tesis.

No podemos dejar de mencionar a nuestros compañeros que con el mismo entusiasmo lograron sus metas.

También mencionamos a nuestros familiares, pieza muy importante, ya que con su aliento de ánimo nos han impulsado a seguir adelante en este proyecto.

Por último queremos expresar a todas aquellas personas que de una u otra manera estuvieron apoyándonos en la realización de esta tesis. Su colaboración, motivación y apoyo han sido determinantes en este proceso de aprendizaje y crecimiento académico.

Gracias a todos ustedes, hoy podemos presentar con orgullo esta tesis que representa el fruto de nuestro esfuerzo, dedicación y pasión.

RESUMEN

Esta tesis se centra en demostrar y explorar el papel de la tutoría y los programas de nivelación que ofrecen tres Universidades chilenas, (1 privada, 2 estatales) ubicadas dos en la Región Metropolitana y una en la Región de O'Higgins, a los estudiantes de primer año. El principal objetivo de este estudio fue analizar las percepciones y experiencias de los estudiantes que participan en programas de tutoría y nivelación en tres universidades chilenas. Se busca estudiar cómo estos programas educativos contribuyen al desarrollo académico y personal de los estudiantes, así como analizar su impacto en la experiencia universitaria. El estudio demuestra su relevancia al enfatizar la importancia de mejorar la experiencia de educación superior, aumentar la retención de estudiantes, mejorar las tasas de egreso y promover una experiencia universitaria satisfactoria en general. Además, se citan investigaciones previas para respaldar la idea de que estos programas mejoran el rendimiento académico y promueven una mayor integración social y académica de los estudiantes. La pregunta de investigación se centró en el papel y el aporte educativo de estos programas según lo perciben los estudiantes de primer año de tres universidades chilenas. Este estudio concluye que los programas de tutoría y nivelación juegan un papel importante en el éxito académico y personal de los estudiantes al brindarles el apoyo necesario para superar los desafíos de aprendizaje y desarrollar sus habilidades. Los resultados obtenidos se presentan en el Capítulo IV, donde se discuten en profundidad con el fin de contribuir al avance del conocimiento en el campo específico de la educación superior. Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, se trata de un estudio de casos múltiples.

Este estudio de casos múltiples se centra en hallazgos específicos obtenidos del análisis de las entrevistas realizadas, discutiendo patrones y temas emergentes que arrojan luz sobre la efectividad y el impacto de los programas en la vida académica y el éxito académico de los estudiantes de primer año en Chile.

Palabras Claves: *Programas de Tutoría, Nivelación, Educación Superior, Deserción, Adaptación, Inclusión.*

SUMMARY

This thesis focuses on demonstrating and exploring the role of mentoring and leveling programs offered by three Chilean universities to first-year students. The main objective of this study was to analyze the perceptions and experiences of students participating in tutoring and leveling programs at these universities. The study aims to investigate how these educational programs contribute to students' academic and personal development and analyze their impact on the overall university experience.

The research highlights the relevance of improving higher education experiences, increasing student retention rates, and promoting overall satisfaction. Previous studies are cited to support the idea that these programs enhance academic performance and foster greater social and academic integration among students. The research question centered on the educational role and contribution of these programs as perceived by first-year students in three Chilean universities.

In conclusion, this study finds that mentoring and leveling programs play a significant role in students' academic and personal success by providing the necessary support to overcome learning challenges and develop their skills. The results are presented in Chapter IV, where they are discussed in depth to contribute to advancing knowledge in the specific field of higher education. The study was conducted using a qualitative approach with a descriptive scope, focusing on multiple case studies.

Keywords: Tutoring Programs, Leveling, Higher Education, Dropout, Adaptation, Inclusion.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITOS	7
1.1 Planteamiento del problema	7
1.2 Justificación	9
1.3 Pregunta de investigación	11
1.4 Objetivo General	11
1.5 Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes históricos	12
2.2 Relevancia del acompañamiento en la educación superior	14
I. Tutoría	15
II. Nivelación	16
III. Mentoría	17
2.3 Deserción en la educación superior	17
2.4 Impacto de los programas de tutoría y nivelación en la educación superior en Chile	19
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 Metodología	23
3.1.1 Tipo de investigación	23
3.1.2 Participantes y contexto de la investigación	23
3.1.3 Criterios de inclusión y exclusión	24
3.1.4 Instrumentos de recolección	25
3.1.5 Instrumentos de análisis	26
3.1.6 Etapas de la investigación	27
I. Pasos Metodológicos	27
3.1.7 Aspectos éticos	29
I. Validación del instrumento	29
II. Consentimiento informado	30
3.1.8 Carácter innovador de la propuesta	30
3.1.9 Cronograma	32
I. Planificación de la Tesis	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1 Análisis de las entrevistas en profundidad	33
4.2 Contextualización Caso 1	34
4.2.1 Análisis e interpretación según las categorías	35
4.3 Contextualización Caso 2	44
4.3.1 Análisis e interpretación según las categorías	46
4.4 Contextualización Caso 3	55
4.4.1 Análisis e interpretación según las categorías	56

4.5 Integración de los tres casos	67
4.6 Recomendaciones	71
4.6.1 Recomendaciones a las Instituciones de Educación Superior	71
4.6.2 Recomendaciones a los Tutores	73
CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN	75
5.1 En relación a la pregunta de investigación	75
5.2 En relación a los objetivos	76
5.3 Limitaciones	77
5.4 Proyecciones	79
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	93
Anexo N°1. Validación del instrumento	93
Anexo N°2. Pauta de entrevista	105
Anexo N°3. Consentimiento informado	107
Anexo N°4. Transcripción entrevistas	110
Entrevista Caso 1	110
Entrevista Caso 2	113
Entrevista Caso 3	118
Anexo N°5. Libro de categorías	126
Codificación axial	126
Codificación Selectiva	132

CAPÍTULO I: PROBLEMA Y PROPÓSITOS

1.1 Planteamiento del problema

El rol y aporte formativo de los programas de tutoría y nivelación otorgados por tres Universidades Chilenas es un tema de gran relevancia en el contexto educativo actual. Estudios recientes demuestran que un porcentaje importante de Universidades ofrecen este tipo de programas (Venegas y Gairín, 2020). La percepción de los estudiantes que han participado en dichos programas es crucial para comprender el impacto y la eficacia de estas iniciativas. Por lo tanto, este estudio se enfocó en analizar en profundidad las opiniones y experiencias de tres estudiantes, pertenecientes a Universidades públicas y privadas, que han formado parte de estos programas, con el fin de identificar sus percepciones, desafíos y posibles áreas de mejora. El propósito es generar conocimiento que contribuya al fortalecimiento de estos programas, promoviendo así el desarrollo académico y personal de los estudiantes universitarios en Chile.

Datos de la OCDE (2017) indican que la educación superior en Chile durante los últimos 20 años experimentó un incremento del 78,6% en el número de estudiantes con un fuerte aumento de los estudiantes provenientes de los sectores desfavorecidos de la sociedad. A pesar de este incremento sostenido en el acceso a la educación terciaria persisten las altas tasas de deserción, pues el ingreso a la educación superior no garantiza que los estudiantes finalicen exitosamente sus estudios. Pudiéndose interpretar como el reflejo de las dificultades que experimentan los estudiantes para transitar de la educación media a la educación superior. Durante el primer año de su carrera, es crucial enfocarse en proporcionar a los alumnos medidas de contención, apoyo, tutoría y otras iniciativas que no solo mejoren su rendimiento académico, sino que también faciliten su adaptación al entorno universitario (Eckert y Suenaga, 2015). En este ámbito, el factor académico considerado en el análisis del abandono de la educación superior devela el rol de las universidades, es decir, la relevancia que tienen las intervenciones que se efectúan al interior de estas instituciones con el fin de lograr una adaptación a la vida universitaria (Munizaga et al., 2018).

Al mismo tiempo, es imperativo que las universidades desarrollen un entendimiento más profundo del perfil de sus estudiantes. El acceso generalizado a la educación superior ha

ocasionado un cambio en las características de la población estudiantil, que se caracteriza cada vez más por ser la primera generación en sus familias en alcanzar la educación superior, por ser padres o madres, tener mayor edad, pertenecer a grupos étnicos diversos y provenir de sectores desfavorecidos de la sociedad (Araneda-Guirriman et al., 2018). Por consiguiente, el proceso de transición hacia el contexto universitario se configura como un desafío para las instituciones de educación superior, puesto que un porcentaje de los alumnos que hacen ingreso a la educación postsecundaria no posee la preparación adecuada tanto en contenidos, como en orientación para las exigencias que amerita el contexto universitario (Tuero et al., 2017).

Adquiere relevancia abordar el proceso de transición a la vida universitaria, entendido como las capacidades de los propios estudiantes para navegar este cambio (Gale y Parker, 2014) y el rol que tienen los programas de tutorías y nivelación en este proceso, puesto que contar con un tutor puede amortiguar las situaciones estresantes y conducir a una transición más exitosa en la universidad (Collings et al., 2015). En consecuencia, los programas de este tipo tienen un rol clave en la transición a la educación superior de los estudiantes quienes se caracterizan además por presentar un perfil más diverso.

Es decir, cobra relevancia que las universidades realicen un diagnóstico de los estudiantes que están ingresando, para que dentro de sus finalidades, se contemple reforzar, apoyar, incentivar, potenciar, nivelar, etc., las áreas o ámbitos menos desarrollados de sus nuevos alumnos.

Los programas de tutoría y nivelación adquieren un sentido más orientado hacia la adquisición de habilidades de estudio, información relevante de todo ámbito educacional, orientación entre otros aspectos importantes para el desarrollo de nuevas habilidades cognitivas y transversales (Bustos y González, 2018). Estos programas ofrecen, por ende, una aproximación hacia los cambios de hábitos de estudios, con la consecuente mejora de los resultados de los estudiantes en la educación superior (Pugatch y Wilson, 2018).

Las tutorías y nivelaciones tienen como finalidad generar un refuerzo a los alumnos considerando las distintas realidades sociales y económicas que poseen los estudiantes al ingresar a la universidad, sobre todo para aquellos que provienen de los establecimientos públicos o subvencionados, dado que son quienes muestran mayores dificultades para adaptarse al nuevo contexto educacional universitario (Díaz y Morrison, 2016).

Tinto (1997) desarrolló un proyecto sobre comunidades de aprendizaje, las habilidades que promueven estas comunidades se vinculan a tres dimensiones: adaptación a la vida universitaria, aprendizaje y autonomía. En consecuencia, estas comunidades se crean al interior de las instituciones educativas y promueven las competencias como: aprendizaje colaborativo, debate constructivo y reflexivo, desarrollo de relaciones interpersonales y aprendizaje significativo (Sologuren et al., 2019).

Los programas señalados son un sistema intencional, programado y articulado que requiere de una estructura operativa (López-Gómez et al., 2019) que pretenden lograr una mayor inclusión y el desarrollo de oportunidades para todos los estudiantes que participen de ellos.

1.2 Justificación

El propósito de este estudio se centró en comprender las percepciones y experiencias de los estudiantes que han participado en este tipo de programas, así también como investigar y analizar el papel y el valor educativo que los programas de tutoría y nivelación ofrecidos por Universidades Chilenas tienen para los estudiantes que participan en ellos. Este estudio se enfocó en la percepción de los estudiantes, buscando comprender cómo han contribuido a su desarrollo académico y personal.

La justificación de este tema radica en la importancia de entender cómo estas iniciativas impactan en la experiencia educativa de los estudiantes universitarios, comprender en detalle cómo estos programas están influyendo en la experiencia universitaria de los estudiantes, determinar si están cumpliendo sus objetivos, si hay áreas de mejora y cómo están afectando la adaptación de los estudiantes a la vida universitaria, lo que sería crucial para el éxito académico y personal de estos estudiantes. Mejorar la experiencia estudiantil, comprender que las percepciones y experiencias de estos programas puede ayudar a las Universidades a mejorar y adaptar sus programas de tutoría y nivelación para que se ajusten mejor a las necesidades de los estudiantes de primer año. Esto podría aumentar la retención estudiantil, mejorar los índices de graduación y contribuir a una experiencia universitaria más satisfactoria en general.

En tal sentido, los resultados de un estudio efectuado por Xulu-Gama (2018) concluyen que los estudiantes que se perciben a sí mismos como exitosos son aquellos que han podido incorporarse

en la universidad de manera integral, aquellos que están socialmente conectados con sus compañeros y miembros de la comunidad académica, y que además se encuentran involucrados académicamente en sus asignaturas y que desarrollan una identidad como estudiantes al tener un sentido de pertenencia.

Para García et al. (2013) la mentoría(tutoría) es entendida como un tiempo de calidad donde se atienden las necesidades de estudiantes noveles, para que puedan contar desde el inicio de su carrera con los consejos y apoyos de un compañero/profesor debidamente preparado para desarrollar estrategias de formación integral (denominado mentor/a o tutor/a), es decir, un individuo con mayor experiencia en los ámbitos educacionales y sociales. En otras palabras, la mentoría es la reunión o el encuentro entre un guía o facilitador y uno o varios estudiantes, con el propósito de intercambiar o aclarar información, analizar, orientar o relevar un problema o proyecto, debatir un tema o discutir un asunto útil para el desarrollo académico y personal del estudiante (Vanegas et al., 2016; Manzano et al., 2012).

El tutor debe de ser capaz de establecer cercanía a sus tutorados, ya que debe generar la capacidad de establecerse casi al mismo nivel con los tutorados, para que de esta manera los alumnos de cursos inferiores generen confianza hacia su tutor y con ello un mayor desenvolvimiento durante las sesiones de tutoría, consiguiendo de esta los aprendizajes esperados por el programa (Ortiz et al., 2015).

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es el rol y aporte formativo que despliegan los programas de tutoría y nivelación, otorgados por tres Universidades Chilenas, públicas y privadas, de la Región Metropolitana y de la Sexta Región, según percepción de los estudiantes de primer año que han participado en dichos programas durante el año 2023?

1.4 Objetivo General

Analizar el rol y aporte formativo de los programas de tutorías y nivelación en la educación superior, aplicados a estudiantes de primer año que participan o han participado en dichos programas otorgados por tres Universidades Chilenas, públicas y privadas, de la Región Metropolitana y de la Sexta Región, en términos de su impacto en la adaptación a la vida universitaria y éxito académico durante el año 2023.

1.5 Objetivos Específicos

1. Describir, a partir de las percepciones de los estudiantes, los factores individuales y contextuales que posibilitan el aporte formativo de los programas de tutoría y nivelación, para lograr una adecuada adaptación a la vida universitaria y un tránsito académico exitoso.
2. Caracterizar la efectividad de los programas de tutoría y nivelación para la progresión y logro académico, según la percepción de los estudiantes que participan o han participado en este tipo de programas universitarios.
3. Examinar recomendaciones para el diseño, implementación o mejora de los programas de tutoría y nivelación en el subsistema universitario chileno, a partir de las evidencias obtenidas en la investigación según las percepciones de los estudiantes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El marco teórico de esta investigación se enfocó en examinar el rol y el aporte formativo de los programas de tutoría y nivelación otorgados por tres universidades chilenas, desde la percepción de los estudiantes participantes. 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).

La vida estudiantil universitaria es una etapa crucial para todos los jóvenes, muchos de ellos se trasladan a vivir fuera del hogar familiar, además de relacionarse por primera vez con un entorno de personas, realidades y mundos, muchas veces desconocidos o distantes de su propia realidad. Encontrar un sentido de pertenencia en este nuevo entorno es primordialmente importante para permitir al estudiante desarrollar un sentido saludable e independiente de sí mismo. Un sentido de pertenencia se define como el “sentido psicológico de que uno es un miembro valioso de la comunidad universitaria” (Hausmann et al., 2007).

Un sentido de comunidad se define como “un sentimiento de pertenencia que tienen los miembros, un sentimiento de que los miembros son importantes entre sí y para el grupo, y una fe compartida en que se satisfarán las necesidades de los miembros” (McMillan & Chavis, 1986). La Universidad no siempre ofrece un entorno amigable, por lo que probablemente ser parte de la comunidad académica es difícil para los estudiantes, de ahí la importancia de los programas de tutoría o mentoría, que ayudan y apoyan a los estudiantes a superar estos desafíos.

2.1. Antecedentes históricos

La práctica de la tutoría y nivelación académica en el contexto universitario tiene sus raíces en tradiciones educativas que se remontan a la antigüedad. En la antigua Grecia, por ejemplo, Platón fundó la Academia, donde los estudiantes eran guiados por tutores en su proceso de aprendizaje, estableciendo así el concepto de tutoría como una forma de apoyo individualizado en la educación. En los siglos posteriores, con la expansión de la educación superior y la diversificación de las disciplinas académicas, las tutorías se convirtieron en un mecanismo fundamental para garantizar

la calidad y el rendimiento de los estudiantes universitarios.

En la era contemporánea, con el acceso masivo a la educación superior y la diversidad de perfiles estudiantiles, las instituciones universitarias han adoptado diferentes enfoques de tutoría y nivelación para atender las necesidades específicas de los estudiantes. Desde programas de apoyo académico hasta mentorías personalizadas, las tutorías en la universidad han evolucionado para adaptarse a un entorno educativo cada vez más exigente y diverso (González, 2015).

Uno de los autores más citados internacionalmente, Kram (1983), presenta una perspectiva en relación con el proceso de mentoría y/o tutoría, vinculando dos categorías amplias de funciones diversas y complementarias, que son:

1. funciones de carrera (patrocinio y padrinazgo, exposición y visibilidad, coaching/entrenamiento, protección, tareas de choque)
2. funciones psicosociales (construcción de roles, aceptación y confirmación, consejería, amistad).

“La presencia de la función psicosocial presupone una relación de intimidad y vínculo interpersonal, mientras que la presencia de la función de carrera sugiere un instrumento restringido exclusivamente al crecimiento profesional” (Kram & Isabella, 1985). En este sentido, en el contexto universitario, las prácticas basadas simultáneamente en aspectos psicosociales y académicos contribuyen a la integración académica de los estudiantes y en los desafíos que permean el proceso formativo.

El modelo propuesto por Kram (1983) es frecuentemente utilizado como base conceptual en estudios acerca del proceso de mentoría y/o tutoría en los más diferentes contextos. Esta tesis busca analizar el impacto de las tutorías y nivelación en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, considerando tanto la evolución histórica de estas prácticas como los desafíos y oportunidades que enfrentan en la actualidad.

2.2 Relevancia del acompañamiento en la educación superior

El acompañamiento en la educación superior es una estrategia fundamental para apoyar a los estudiantes durante su transición a la universidad y a lo largo de su formación profesional. Antecedentes indican que la tutoría entre pares son:

Iniciativas de apoyo que han diseñado diversos objetivos para el bienestar de sus estudiantes, entre los que se considera la promoción de la movilidad social y el acceso a la educación superior de jóvenes socioeconómicamente vulnerables; desarrollar una adecuada integración académica, personal y social en la vida universitaria; fomentar la adquisición de habilidades transversales; aumentar el éxito académico. (Medina et al, 2022, p. 189)

Salas (2021) busca ahondar en los desafíos y propuestas que emergen de la experiencia de mentores y principiantes en la reciente puesta en acto del sistema de mentorías en Chile. Un estudio de Gorichon et al. (2020) identificó las principales dificultades que han tenido las primeras experiencias de mentoría en Chile, advirtiendo la importancia de adentrarse en elementos vinculados con el rol, la relación con otros docentes y el contexto para entender cómo se organiza este acompañamiento, tal como han señalado otros autores (Ruffinelli et al., 2020; Araneda-Guirriman, 2020; Díez & Carlos, 2022)

La tutoría, nivelación y mentoría son conceptos fundamentales en el ámbito educativo que buscan apoyar el desarrollo académico y personal de los estudiantes. La tutoría se refiere a la asistencia y orientación brindada por un tutor, quien ayuda al alumno a superar dificultades académicas y promueve su aprendizaje. La nivelación se enfoca en reforzar los conocimientos y habilidades necesarios para alcanzar un determinado nivel académico, cerrando brechas y preparando al estudiante para nuevos desafíos. Por último, la mentoría implica una relación más cercana y personalizada entre un mentor y un aprendiz, donde se comparten experiencias y se fomenta el crecimiento integral del estudiante. Estos conceptos juegan un papel crucial en el éxito educativo de los estudiantes al proporcionarles el apoyo y la guía necesarios para alcanzar sus metas.

I. Tutoría

Se entiende como el soporte académico y pedagógico brindado por un tutor, quien guía al estudiante en su proceso de aprendizaje y resolución de dudas. La tutoría universitaria representa una de las medidas educativas más importante de los últimos años, ya que de acuerdo con Laneve (2000), la tutoría es una de las principales innovaciones educativas de las últimas décadas y es un método útil para reducir la brecha entre la calidad de la enseñanza y el número de alumnos matriculados en la universidad.

La tutoría se define como una estrategia para hacer frente a los problemas de deserción y abandono de los estudios universitarios (Nuñez, 2022; Figuera & Álvarez, 2014; Martínez et al., 2014; Cajibal, 2022). El fenómeno del abandono de los estudios supone un gran desafío para las universidades de todo el mundo, ya que desde diversos puntos de vista se trata de una prioridad para los sistemas de educación superior, por ser un tema que tiene un gran impacto en el tejido social, educativo, económico y político.

La tutoría universitaria tiene un rol formativo y preventivo, de manera particular en el inicio de la formación universitaria, debido a que sirve a los alumnos para entablar una relación con el nuevo contexto universitario, les permite y da a conocer información básica para su recorrido académico y facilita una reflexión de sí mismo en el nuevo itinerario formativo.

Diversos autores destacan objetivos posibles de intervención en los programas de tutoría, como se muestra en la Tabla N°1.

Tabla N°1

Objetivos para intervenir los programas de tutoría

Autor	Objetivos
Simão, Flores, Fernandez y Figueira (2008)	<p>-Orientar al alumno en el conocimiento de la universidad para una mayor integración en el nuevo contexto universitario; converge con lo señalado por Díaz (2004) como tutoría formativa, converge con los objetivos centrados especialmente en los aspectos emocionales y afectivos durante la adaptación del estudiante, en los primeros semestres de ingreso a la institución</p> <p>-Desarrollar la capacidad de estudiar y aprender con mayor eficiencia; hace referencia a la tutoría académica, cuyo objetivo</p>

	específico consiste en auxiliar en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la trayectoria formativa del alumno.
García y colaboradores (2012)	<ul style="list-style-type: none"> -Reducir la ansiedad en la preparación para los exámenes -Opciones de trayectoria. -Feedback a la estabilidad emocional y actitudes referidas al campo profesional. -Vínculo a las actividades extracurriculares que puedan propiciar al máximo la calidad del proceso formativo e informar al alumno sobre cuestiones académicas y/o profesionales.

Por su parte, Rubio y Martínez (2012), subrayan la importancia de los aspectos de integración y aprendizaje de la tutoría, entre ellos: la tutoría personal, centrada en los aspectos emocionales y afectivos que pueden interferir en el proceso de enseñanza-aprendizaje; la tutoría social, destinada a cuestiones referentes a la beca de estudios, condiciones de permanencia en las universidades y movilidad estudiantil; y la tutoría administrativa, relativa a los requisitos administrativos, matrícula, uso de banco de datos, biblioteca, etc.

II. Nivelación

Hace referencia a los programas diseñados para equilibrar conocimientos previos de los estudiantes y prepararlos adecuadamente para su ingreso a la educación superior. La nivelación no solo tiene un foco de trabajo que busca ayudar a lograr algunas competencias que son básicas para tener éxito académico, sino que además entrega herramientas de autonomía que permiten al estudiante desarrollarse intelectual y personalmente, generando una fortaleza en el carácter y espíritu crítico a la hora de estudiar y/o tomar decisiones, para que en un futuro puedan tener más madurez al momento de decidir algo que involucre su futuro como personas y profesionales (PACEULS, 2021).

III. Mentoría

La mentoría es un proceso de aprendizaje en la forma de una relación de apoyo mutuo y supervisión, entre dos o más personas: el mentor y el estudiante. En este contexto, el mentor es alguien que posee más conocimiento relevante, sabiduría o experiencia, mientras que el estudiante es alguien que busca aprender y desarrollarse.

En su estudio, Aguilar y Manzano (2018) proponen seis fases para la mentoría en el nivel universitario. Estas etapas son esenciales para implementar programas de mentoría efectivos:

1. Conformación del equipo de mentores: En esta fase, se reúnen y seleccionan los mentores que guiarán a los estudiantes.
2. Generación de matriz de estrategias: Se identifican y diseñan las estrategias que se utilizarán en el programa de mentoría.
3. Selección de estrategias a emplear: Se eligen las estrategias más adecuadas para abordar las necesidades de los estudiantes.
4. Familiarización: Los mentores y estudiantes se familiarizan entre sí y establecen una relación de confianza.
5. Acompañamiento: Durante esta fase, los mentores brindan apoyo continuo a los estudiantes, guiándose en su proceso de adaptación y crecimiento.
6. Evaluación: Se evalúa el impacto del programa de mentoría y se realizan ajustes según sea necesario.

Estas etapas proporcionan una estructura sólida para facilitar la integración académica y social de los estudiantes, al tiempo que contribuyen a mejorar el rendimiento académico y reducir las limitaciones de adaptación en nuevos entornos educativos.

2.3 Deserción en la educación superior

En el contexto de la presente investigación, uno de los tópicos que se abordará es cómo influyen las tutorías y los cursos de nivelación con la deserción universitaria desde la perspectiva teórica del Modelo de Tinto (1989), este modelo proporciona un marco conceptual ampliamente utilizado para analizar los factores que influyen en la permanencia y el éxito académico de los estudiantes

en la educación superior.

El Modelo de Tinto se fundamenta en la idea de que la deserción estudiantil es un proceso que resulta de la interacción compleja entre factores individuales, institucionales y contextuales. Según esta perspectiva, la persistencia de los estudiantes en la educación superior está determinada por tres tipos de variables:

- a. Variables de ingreso: Estas variables incluyen características personales de los estudiantes, como su preparación académica, motivación, metas educativas y nivel socioeconómico. También se consideran aspectos como el apoyo familiar y las expectativas de éxito.
- b. Variables de proceso: Se refieren a las experiencias educativas que los estudiantes tienen durante su periodo universitario, como la integración social, la calidad de la enseñanza, el apoyo académico y la participación en actividades extracurriculares. Estos aspectos influyen en el compromiso y la conexión de los estudiantes con la institución.
- c. Variables de resultado: Estas variables se relacionan con los logros académicos y la satisfacción de los estudiantes, así como con su intención de culminar sus estudios y obtener un título universitario. Son indicadores clave para evaluar el éxito estudiantil y la retención.

Al integrar el Modelo de Tinto en el marco teórico de esta investigación, se buscó analizar cómo los cursos de nivelación y las tutorías interactúan y se relacionan en el contexto específico de la deserción universitaria. Se exploró de qué manera las instituciones educativas pueden identificar y abordar los desafíos que enfrentan los estudiantes para mejorar su permanencia y completitud académica.

Investigaciones previas han demostrado que los programas de tutoría y nivelación pueden desempeñar un papel crucial en la retención y el éxito académico de los estudiantes universitarios, especialmente aquellos que enfrentan desafíos socioeconómicos y de adaptación a la vida universitaria. Estos programas ofrecen apoyo académico, emocional y social a los estudiantes, ayudándolos a integrarse a la vida universitaria, mejorar sus habilidades académicas y enfrentar los desafíos asociados con el entorno universitario (Araneda-Guirriman et al., 2020)

2.4 Impacto de los programas de tutoría y nivelación en la educación superior en Chile

Durante las últimas décadas la Educación Superior en Chile se ha desarrollado permitiendo un notable aumento en la matrícula estudiantil, lo que ha significado también, que las Instituciones de Educación Superior han debido enfrentar mayores desafíos, siendo uno de los más preocupantes: la deserción escolar, por ello es que las instituciones educativas han iniciado la ejecución de programas de apoyo estudiantil.

En el contexto chileno, varios estudios han examinado el impacto de los programas de tutoría y nivelación en la deserción universitaria y el éxito académico de los estudiantes. Por ejemplo, para Tinoco (2018), la mentoría busca desarrollar al ser humano como individuo, bajo una relación establecida de acuerdo al entorno y necesidad. La mentoría entre pares, involucra a una persona experimentada, que guía y transmite su conocimiento, a alguien que busca desarrollarse en un contexto similar (Andrade-Abarca & Flores, 2023).

En su tesis, Tinoco-Giraldo explora el mentoring como una práctica que apoya el aprendizaje y el desarrollo personal y profesional de los estudiantes de Educación Superior. El mentoring es beneficioso tanto para los individuos como para las instituciones académicas, ya que aumenta el compromiso y el talento de los estudiantes. Su relevancia es especialmente importante en contextos donde los procesos de práctica académica han sido descuidados y desprotegidos.

El artículo de Medina et al. (2022) examina las implicaciones de la tutoría entre pares como una estrategia para el desarrollo y fortalecimiento de la vocación pedagógica en estudiantes universitarios chilenos. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo, y participaron 26 tutores, estudiantes de pedagogía de una universidad chilena. Los resultados muestran que los tutores, como futuros docentes, evidencian una clara disposición para la enseñanza y el aprendizaje de los tutorados.

En síntesis, este capítulo ha examinado el papel fundamental de los programas de tutoría y nivelación en la educación superior. Se ha estudiado cómo estas iniciativas, con raíces históricas profundas y teorías contemporáneas como las propuestas por Kram (1983) y el Modelo de Tinto

(1989), son fundamentales para mejorar la integración académica, reducir la deserción y promover un sentido de pertenencia entre los estudiantes.

La revisión teórica ha destacado la relevancia del acompañamiento académico y psicosocial, destacando que las tutorías y mentorías son tácticas fundamentales para abordar los desafíos de la educación superior contemporánea. Asimismo, hemos percibido que, en el contexto chileno, estos programas no solo mejoran el rendimiento académico, sino que también apoyan el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

Este marco teórico nos brinda una sólida base para nuestra investigación, lo que justifica la necesidad de analizar el impacto específico de las tutorías y nivelación en el contexto universitario chileno. Al abordar los vacíos identificados en la literatura, nuestra investigación espera contribuir significativamente en la comprensión y mejora de dichos programas.

Finalmente, el análisis de las teorías y estudios presentados nos conduce a formular las siguientes cuestiones de investigación: ¿Cuál es el rol y aporte formativo que despliegan los programas de tutoría y nivelación, otorgados por tres Universidades Chilenas, públicas y privadas, de la Región Metropolitana y de la Sexta Región, según percepción de los estudiantes de primer año que han participado en dichos programas durante el año 2023? ¿Cómo influyen los programas de tutoría y nivelación en la retención y éxito académico de los estudiantes universitarios en Chile en los programas de tutoría y nivelación? ¿Qué elementos de estos programas son más eficaces para apoyar a los estudiantes socioeconómicamente vulnerables en apoyar a los estudiantes socioeconómicamente vulnerables? Estas interrogantes guiarán nuestro estudio con el propósito de proporcionar recomendaciones prácticas para optimizar el apoyo educativo en las universidades chilenas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

La investigación se establece en el paradigma de carácter cualitativo descriptivo, es decir con datos llenos de significados que permiten una diversidad de obtención de información, para el logro de un análisis cualitativo que describa lo que sucede, dado que lo que se expresa es algo nuevo, olvidado o ignorado, por lo tanto, la descripción minuciosa aporta a una comprensión y análisis del entorno, así un énfasis en la exploración de la naturaleza de un fenómeno particular (Gibbs, 2012). De manera consecuente, su fuente primaria es un levantamiento de información de campo consistente en una entrevista en profundidad, semiestructurada realizada a estudiantes de educación superior que han participado en los programas de tutorías y nivelación; y adicionalmente, con el uso de fuentes secundarias consistentes en estudios y doctrinas sobre la materia.

Con respecto a la pauta de entrevista, se realizaron una serie de preguntas que permitieron una mayor profundidad y flexibilidad en el entrevistado con el fin de obtener información significativa para la investigación. Según Flick (2004) “el señalar una lógica diferente consiste en definir nuestro estudio de manera intencional y poco a poco”.

El propósito del investigador, desde este enfoque, fue describir situaciones y eventos que se presentaron los últimos años en las Universidades chilenas. Sumado a lo anterior, “el nivel del estudio que realizaremos será de carácter descriptivo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La ventaja de esta metodología es apreciar la realidad de manera holística, logrando mantener una relación y escucha activa con nuestras fuentes primarias, ya que lo que se busca es comprender la realidad de las personas del grupo objetivo (los estudiantes) desde el marco de referencia de ellos mismos. Taylor y Bogdan (1996) mencionan que el investigador suspende o minimiza sus creencias para no sesgar el proceso investigativo, bajo el supuesto que todas las realidades son valiosas de ser estudiadas. El propósito del investigador, desde este enfoque, es describir situaciones y eventos que se presentaron los últimos años en algunas universidades chilenas.

Un estudio cualitativo realizado por Poblete y Ortiz (2024), compila entrevistas semiestructuradas a estudiantes de Terapia Ocupacional de la Universidad de Chile, que formaron parte de un programa de tutorías para estudiantes de primer y segundo año como una forma de acompañamiento en ese

periodo. En este estudio se resalta lo siguiente:

Respecto a este proceso destacan la capacidad de acogida, contención, empatía y escucha de sus tutoras. Manifestaron además que les mostraron el manejo de la plataforma institucional, entregaron material de apoyo y apuntes, les escuchaban y orientaban ante crisis vocacionales, sintiéndose acompañados a nivel emocional y académico. Entre las reflexiones que predominan se encuentran: “a veces una necesitaba alguien que lo guíe, la oportunidad de tener una persona que ya ha experimentado esto relaja hart”, “tener un partner de más arriba que dé experiencias desde otra perspectiva; ella tenía experiencias diferentes a mi formación académica”. Lo anterior releva el rol de estudiantes en el bienestar de este grupo social en base a las vivencias comunes en sus trayectorias formativas. (Poblete y Ortiz, 2024, p. 11)

Para recoger la información esperada, se realizaron entrevistas semiestructuradas a tres estudiantes, de primer año, de diversas disciplinas o carreras de formación, de tres Universidades chilenas, tanto públicas como privadas, con el fin de alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos de este estudio.

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación de este trabajo es del tipo cualitativa. Piza et al., (2019) indica que:

La metodología de la investigación cualitativa demanda el reconocimiento de disímiles contextos para aprehender las posibles perspectivas del fenómeno que se investiga y para ello no basta con la utilización de un único método, sino la articulación de varios con sus correspondientes herramientas o instrumentos, sus ventajas y limitaciones. Es tarea del investigador decidir cuáles se ajustan más a su objeto de estudio para lo cual requiere de un vasto conocimiento de ellos. La pluralidad metodológica permite tener una visión más global y holística del objeto de estudio, pues cada método nos ofrecerá una perspectiva diferente. (p. 456)

En la Tabla N°2 se muestran las principales características de la investigación.

Tabla N°2

Principales características de la investigación

Diseño de estudio	Métodos	Justificación del diseño
Estudio de casos múltiples	Entrevista en profundidad, semiestructurada	El enfoque cualitativo permite explorar en profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los estudiantes respecto a los programas de mentoría en la educación superior.

3.1.2 Participantes y contexto de la investigación

Universo: El universo de esta investigación está compuesto por tres estudiantes de educación superior que han participado en programas de tutoría y nivelación ofrecidos por universidades chilenas. Esta población incluye estudiantes de distintas universidades tanto estatales como privadas, carreras y niveles académicos que han tenido experiencia directa con estos programas.

Población: La población de interés para este estudio está conformada por estudiantes de educación superior que han participado activamente en estos programas dentro de tres Universidades Chilenas. **Estos estudiantes representan una muestra significativa de la población universitaria que ha tenido acceso a estos programas.**

Muestra: Para este estudio de casos cualitativo, se seleccionó una muestra intencional y voluntaria de tres estudiantes que han pasado por estos programas, por primera vez, en tres universidades chilenas, tanto estatales como privadas. La muestra comprende a participantes de distintas disciplinas académicas y que cursan el primer año de formación, con el objetivo de capturar una variedad de experiencias y percepciones en relación al tema.

3.1.3 Criterios de inclusión y exclusión

Las participantes fueron seleccionadas en base a ciertos criterios, tales como haber participado activamente en programas de tutoría y nivelación, otorgados por universidades chilenas y estar dispuestas a compartir su experiencia. Durante esta investigación la muestra seleccionada está compuesta por tres estudiantes de educación superior. La Tabla N°3 indica el desarrollo académico de las entrevistadas, el rango etáreo corresponde a entre 18 y 19 años de edad. Son de género femenino. Estudiantes de primer año y de la primera carrera profesional. La carrera y programa que cursan se muestra en la tabla N°4.

Tabla N°3

Tipo de colegio, preparación para entrar a la Universidad y tipo de institución superior a la que asisten.

Caso	Colegio	Asistió a Preuniversitario	Universidad
1	Municipal	No	Estatal (VI Región)
2	Particular	Si	Privada (RM)
3	Municipal	No	Estatal (RM)

Tabla N°4

Carreras y programas cursados por las entrevistadas

Caso	Carrera	Programas que han participado
1	Educación Diferencial	<i>Tutoría</i>
2	<i>Bachillerato en Ciencias Exactas</i>	<i>Nivelación</i>
3	<i>Administración Pública</i>	<i>Tutoría</i>

El estudio de casos múltiples ofrece la oportunidad de examinar varios casos de estudiantes que han participado en diferentes programas de tutorías o nivelación académica, permitiendo una comprensión más amplia y detallada.

3.1.4 Instrumentos de recolección

Entrevistas semiestructuradas: Se llevó a cabo entrevista semiestructurada con estudiantes que han participado en programas de tutorías y nivelación. Esta entrevista proporcionó datos cualitativos que permitieron comprender en profundidad la experiencia de estos programas, los desafíos enfrentados y las percepciones de su impacto en la adaptación y el éxito académico. Contiene preguntas abiertas que permitieron a los estudiantes compartir sus experiencias personales, destacar los beneficios percibidos y discutir cualquier desafío que hayan enfrentado. Las preguntas están diseñadas para profundizar en aspectos específicos de estos programas.

Elaboración de Entrevista semi estructurada, consta de 17 preguntas totales¹, cuyas categorías son:

- Preguntas iniciales o de diagnóstico
- Adaptación a la vida universitaria
- Éxito académico
- Relación con el tutor
- Resultados y recomendaciones.

¹ Ver Anexo N° 2: Pauta de entrevista

Adicionalmente Piza et al., 2019 indica que:

Otra de las formas de esta entrevista es la que pretende lograr un aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente, donde se usan interlocutores como informantes. Son apropiadas en situaciones en que los objetivos del estudio están bien definidos, sin embargo no hay gran accesibilidad a los sujetos de la investigación o también por la necesidad de convocar varios actores de diferentes escenarios porque interesan sus experiencias y conocimientos. (p. 458)

3.1.5 Instrumentos de análisis

Para analizar los datos cualitativos de la entrevista, se aplicó el enfoque de la **Teoría empírica fundamentada (Glaser y Strauss, 1967)** que bajo nuestro punto de vista, es una de las metodologías más completas a la hora de trabajar con entrevistas. Esta teoría consiste en la recolección y análisis sistemático de datos empíricos, no partiendo de ninguna teoría o hipótesis inicial. Esto implica la codificación y categorización de los datos para identificar patrones, temas y tendencias emergentes en las respuestas de los participantes. **La teoría fundamentada, como una metodología cualitativa, permite determinar cuál es el núcleo central de las representaciones sociales y sobre qué se estructuran las mismas. “Esta metodología, diseñada por Glaser y Strauss en 1967, puede ayudar a comprender y explicar con eficiencia y claridad un fenómeno de tanta carga subjetiva como es el de las representaciones sociales”**

Vale precisar que por percepción en este trabajo se entiende al proceso subjetivo de adquirir, interpretar y organizar información sensorial, por tanto, “un cuestionario que mide percepción tiene por finalidad identificar los procesos que subyacen en la forma en que los sujetos adquieren, interpretan, organizan y dan sentido al entorno en el que viven” (Lavrakas, 2008).

Los datos cualitativos se procesaron transcribiendo las entrevistas, codificando los datos en categorías² y temas relevantes, e interpretando los resultados para identificar patrones y tendencias. Se generaron informes narrativos basados en el análisis cualitativo. El análisis de

² Ver Anexo N°5 Codificación Axial y Codificación Selectiva

contenido es un conjunto de herramientas que transforma datos sin procesar en ideas útiles. Va más allá de simplemente leer u observar; se trata de definir puntos clave, categorizar diferencias e identificar patrones recurrentes que podrían pasar desapercibidos (Sánchez et al., 2024).

3.1.6 Etapas de la investigación

I. Pasos Metodológicos

Etapa 1: Investigación diagnóstica

- a. Diseño de la investigación: se estableció un plan general para llevar a cabo el estudio con el fin de responder a la pregunta de investigación.
- b. Definición de objetivos, pregunta de investigación y justificación: implica establecer claramente el propósito y la razón de ser de la investigación.

Etapa 2: Planificación:

- a. Revisión y análisis bibliográfico: con el propósito de respaldar y contextualizar la investigación.
- b. Elección, diseño y elaboración de Instrumento:

Guía de Entrevistas en Profundidad: Se diseñó una guía que permite indagar sobre factores que influyen la adaptación a la vida universitaria, la efectividad percibida de los programas y sus posibles mejoras o ajustes.

- c. Definición y establecimiento de criterios de selección de la muestra: Se establecieron los criterios de inclusión y de exclusión, correspondientes a la muestra.
- d. Validación y ajustes de Instrumento: La entrevista en profundidad y el consentimiento informado, se sometieron a validación por expertos.

Etapa 3: Ejecución:

- a. Aplicación de Instrumento de medición: Se realizaron entrevistas en profundidad con los estudiantes seleccionados para explorar sus percepciones, experiencias y opiniones sobre

estos programas.

La entrevista se desarrolló a través de plataforma Zoom, una de las investigadoras planteó las preguntas al entrevistado, mientras las otras analizaron, potenciaron, aportaron y observaron activamente su desarrollo.

b. Procesamiento de los datos:

Para analizar los datos cualitativos de la entrevista, se aplicó el enfoque de la teoría empírica fundamentada. Esto implica la codificación y categorización de los datos para identificar patrones, temas y tendencias emergentes en las respuestas de los participantes. Los datos cualitativos se procesaron utilizando el análisis de contenido. Esto involucra la transcripción de las entrevistas, la codificación de los datos en categorías y temas relevantes, además de la interpretación de los resultados para identificar patrones y tendencias. Se generaron informes narrativos basados en el análisis cualitativo.

Etapa 4: Evaluación:

- a. Análisis de Contenido: Se analizaron las entrevistas para identificar patrones, temas y elementos clave relacionados con los factores individuales y contextuales que faciliten la adaptación a la vida universitaria, el impacto en el éxito académico y la efectividad de los programas de tutoría y nivelación.
- b. Elaboración de Recomendaciones: Se utilizaron los hallazgos para generar recomendaciones específicas que puedan mejorar el diseño, implementación o fortalecimiento de los programas de tutoría y nivelación en el subsistema universitario chileno.
- c. Elaboración de conclusiones: Siguiendo este enfoque metodológico y diseño de estudio, se obtuvo una comprensión detallada y significativa del impacto de los programas de tutorías y nivelación, en la adaptación a la vida universitaria y el éxito académico de los estudiantes en el contexto chileno, además de proporcionar recomendaciones prácticas para su mejora.

3.1.7 Aspectos éticos

I. Validación del instrumento³

En la Tabla N°5 se muestran los nombres de los profesores validadores y su respectivo perfil académico.

Tabla N°5

Nombre y perfil de los validadores

Validador	Perfil del validador
Carolina González	La profesora González es Doctora en Didáctica de la Lengua y la Literatura por la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Profesora de Castellano y Comunicación y Licenciada en Lengua y Literatura Hispánica. Magíster en Lingüística Aplicada por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Máster en Investigación en Didáctica de la Lengua y la Literatura.
Enrique Sologuren Insúa	El profesor Sologuren es Doctor en Lingüística por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). Magíster en Letras, mención Lingüística por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Licenciado en Letras, mención Lingüística y Literatura Hispánicas, Pontificia Universidad Católica de Chile. Licenciado en Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile.

³ Ver Anexo N° 1

II. Consentimiento informado⁴

Para que esta investigación cumpliera con los procedimientos de carácter ético necesarios, fue fundamental obtener consentimiento informado de los participantes. Razón por la que se elaboró un consentimiento informado, explicando la finalidad, objetivos y carácter de la investigación, fue enviada mediante correo electrónico, se solicitó su aceptación oralmente.

En dicho documento se garantiza la confidencialidad y anonimato de los datos. Se aseguró confidencialidad de la identidad de las participantes, así como el carácter de anónimo de los datos e información entregada.

Junto con esto, se comprometió a respetar los principios éticos de la investigación con seres humanos. Es decir que toda investigación en la que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo con cuatro principios éticos básicos: el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia (Miranda-Navales & Villasís-Keever, 2019).

Limitaciones Potenciales:

- Limitaciones en la representatividad de los casos seleccionados.
- Posible influencia de la subjetividad en las percepciones de los estudiantes.

3.1.8 Carácter innovador de la propuesta

Un carácter innovador de esta investigación se daría al incorporar a los programas tecnología emergente, herramientas digitales para potenciar la comunicación entre el mentor y los alumnos. Esto puede mejorar la accesibilidad y la efectividad de las mentorías (Riaño et al., 2024).

Enfoque en la diversidad e inclusión: Diseñar programas de mentoría que se centren específicamente en atender las necesidades de grupos subrepresentados en la educación superior, como estudiantes de minorías étnicas, personas con discapacidades o estudiantes de primera generación. Esto implica desarrollar estrategias innovadoras para abordar las barreras que

⁴ Ver Anexo N°3

enfrentan estos grupos y promover su éxito académico y profesional (Álvarez & García-Cano, 2022).

Además se puede innovar al adoptar un enfoque participativo que involucre a los propios estudiantes en el diseño y la implementación de los programas de mentoría. Esto puede incluir la creación de comités estudiantiles consultivos, encuestas o grupos focales para recopilar retroalimentación y perspectivas directas de los beneficiarios de las mentorías, lo que garantiza que los programas sean verdaderamente centrados en el estudiante e innovadores.

Implementar estrategias innovadoras para evaluar el impacto a largo plazo de las mentorías universitarias en el desarrollo académico, profesional y personal de los estudiantes. Esto podría incluir el seguimiento de indicadores como la tasa de graduación, el éxito laboral, la satisfacción laboral y el compromiso cívico para comprender mejor cómo las mentorías influyen en el éxito a lo largo de la vida de los estudiantes (Navarro, 2020).

Integrar perspectivas y enfoques de múltiples disciplinas, como la psicología, la sociología, la educación y la tecnología, para abordar de manera holística los desafíos y oportunidades asociados con las mentorías universitarias. Esto puede llevar a soluciones más completas e innovadoras que trascienden las barreras disciplinarias y promuevan una comprensión más profunda del fenómeno de la mentoría (Escamilla et al., 2018).

3.1.9 Cronograma

I. Planificación de la Tesis

Figura 1

Carta gantt

ACTIVIDADES	Meses	1				2				3				4			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Definición y diseño de la Investigación		■	■														
Revisión Bibliográfica				■	■	■											
Diseño de Entrevista en profundidad						■	■										
Validación de Instrumento							■	■									
Aplicación de Instrumento								■	■								
Transcripción de Entrevistas								■	■								
Codificación y Categorías									■	■							
Análisis de Resultados										■	■						
Conclusión y discusión											■	■					
Informe													■	■	■	■	■

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de las entrevistas realizadas en el marco de esta investigación. Se abordarán los principales hallazgos surgidos de las conversaciones con las participantes, destacando patrones, temas recurrentes y discrepancias significativas. Posteriormente, se llevará a cabo una discusión detallada que busca profundizar en la interpretación de estos resultados, integrándose con la literatura existente y explorando su relevancia para el campo de estudio en cuestión. A través de este análisis, se pretende aportar nuevas perspectivas y contribuir al avance del conocimiento en esta área específica.

4.1 Análisis de las entrevistas en profundidad

En esta sección se presentan los hallazgos de las entrevistas, su análisis en profundidad y las categorías que arrojó la codificación⁵ de datos, en la Tabla N°6 se observa el resultado de la codificación axial y selectiva.

TABLA N°6

Libro de códigos, con las categorías organizadas de acuerdo a su relevancia.

Categoría	Subcategoría
Participación en Programas de Tutorías y Nivelación	Motivación para participar en los programas
	Expectativas al unirse
Impacto en el Desarrollo Académico y Personal	Efectividad de los programas
	Metas y Planificación con Tutores
Relación con el tutor	Ventajas de Tener un Tutor
	Recursos Proporcionados por Tutores
	Desafíos Académicos y Apoyo del Tutor
	Experiencias Negativas

⁵ Ver anexo N°5. Libro de códigos

4.2 Contextualización Caso 1

Instrumento aplicado a quien llamaremos Entrevistada 1, estudiante de la Universidad de O'Higgins (UOH), carrera de Educación Diferencial, primer año.⁶ En su página web la institución señala:

El programa TuPar está compuesto por estudiantes de cursos superiores de la Universidad de O'Higgins, docentes y profesionales. Entre ellos, Trabajadora Social, Psicólogo y Psicopedagogo, quienes atienden las necesidades que puedan presentar los/as estudiantes en sus primeros años de vida universitaria. En el marco de un nuevo proceso de Admisión a las universidades. El propósito del programa es contribuir a que los/as estudiantes potencien y/o desarrollen habilidades y conocimientos que les permitan enfrentar de forma efectiva cursos específicos de sus carreras y se involucren activamente en la universidad.

A través del equipo compuesto por 10 profesionales y 80 tutores pares, se articulan espacios de tutorías integrales que tienen como fin responder a cinco elementos fundamentales de TuPar que son, facilitar el aprendizaje académico, fortalecer la autonomía, incorporar elementos de aprendizaje, así como dar orientaciones para la vida universitaria, y autocontrol emocional, considerando las diversas necesidades de la comunidad estudiantil. Cada tutor/a realiza un acompañamiento integral, considerando aspectos académicos y psicoeducativos sistemáticos a un pequeño grupo de estudiantes de las diferentes carreras de la UOH. (UOH, 2024)

Este sistema tiene como objetivo abordar cinco elementos fundamentales de TuPar, tales como:

Facilitar el aprendizaje académico.

Fortalecer la autonomía.

Incorporar elementos de aprendizaje.

Dar orientaciones para la vida universitaria.

Promover el autocontrol emocional.

⁶ Ver transcripción de la entrevista en Anexo N°4

Cada tutor/a proporciona un acompañamiento integral a un pequeño grupo de estudiantes de diferentes carreras, abordando tanto aspectos académicos como psicoeducativos de manera sistemática. Esto destaca la atención personalizada y la consideración de las diversas necesidades de la comunidad estudiantil. La frecuencia con que tutor y tutorado se reúnen inicialmente está planificada para 1 hora cronológica por semana, no obstante aquello, las vías de comunicación entre ellos, se mantienen abiertas, según necesidad de cada tutorado.

En entrevista realizada a Maribel Brito, Directora de este Programa, se destaca la historia y relevancia de dicho Programa. (Red de Televisión Universidades del Estado de Chile [UESTV], s.f)

4.2.1 Análisis e interpretación según las categorías

I. Participación en Programas de Tutorías y Nivelación

La incorporación en los programas de tutoría es voluntaria y el estudiante se incorpora con el propósito de mejorar su rendimiento académico al participar. La identificación de lagunas y el temor a no rendir bien son factores motivadores clave. La participación se percibe como un medio para alcanzar objetivos académicos específicos. Según señala Zabalza (2003) “El propósito de la tutoría académica es potencializar las capacidades y habilidades del alumno para que consolide su proyecto académico con éxito, a través de una actuación responsable y activa en su propia formación profesional con la guía de un tutor”. Las expectativas se centran en resultados tangibles, como superar lagunas, mejorar la comprensión y aprobar asignaturas.

La Tabla N° 7 muestra el análisis de la subcategoría *Motivación para participar en los programas de nivelación* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 7

Subcategoría: Motivación para participar en los programas de nivelación

Análisis	Citas
La motivación se centra en la identificación de debilidades académicas y la búsqueda de mejora.	“...venía con muchas lagunas desde los años anteriores...” C1_P2_#109 “...tenía miedo de no poder eeh rendir, de reprobar...” C1_P2_#109

La tutoría académica se percibe como un recurso voluntario, centrado en mejorar el rendimiento académico a través de la identificación y superación de lagunas, con expectativas de resultados tangibles, y con el tutor desempeñando un papel clave en la guía y el apoyo del estudiante en el inicio de su formación académica y profesional.

La Tabla N°8 muestra el análisis de la *subcategoría expectativas al unirse al programa de nivelación* y algunas citas extraídas de las entrevistas.

Tabla N° 8

Subcategoría: Expectativas al unirse

Análisis	Citas
Las expectativas son claras, buscando no sólo la superación de dificultades, sino también un impacto positivo en el rendimiento general.	“poder nivelar” C1_P3_#109 “...resolver las dudas que los profesores noo lograban explicarme...” C1_P3_#109 “...aprobar las asignaturas” C1_P3_#109

En este caso la informante tiene expectativas claras y está comprometida con su éxito académico, buscando no solo superar dificultades específicas, sino también mejorar su rendimiento en general mediante la participación en las tutorías.

II. Impacto en el desarrollo académico y personal

La Entrevistada concuerda con la siguiente afirmación "a lo largo de la carrera universitaria, los estudiantes deben aprender a escuchar, tener confianza en sí mismos, responsabilizarse de sus opiniones, tomar decisiones, relacionarse interpersonalmente, acomodarse al cambio, mostrar autonomía, iniciativa, trabajar con otros, etc." (Gairín et al., 2004) ya que señala que los programas demuestran ser efectivos al abordar aspectos prácticos y emocionales del desarrollo académico, como la organización, la resolución de dudas y el fortalecimiento de la autoestima académica.

En la Tabla N°9 se muestra el análisis de la *subcategoría Efectividad de los programas* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 9

Subcategoría: Efectividad de los programas

Análisis	Citas
Los programas han impactado positivamente en diversos aspectos, desde habilidades organizativas hasta el fortalecimiento de la autoestima académica.	"...ambos programas me han logrado dar estrategias de estudio" C1_P4_#109 "me fortalecieron la confianza en mí, en mis capacidades" C1_P5_#109 "...al principio creí que daría bote en la universidad, todo se me hacía eeh súper difícil, cuando empecé con las tutorías me sentía apoyada, me di cuenta que eeh no era la única con ese miedo" C1_P6_#110

Los programas de tutoría han tenido un impacto positivo en diversos aspectos, tales como:

Mejora en habilidades organizativas: La entrevistada ha experimentado una mejora en sus habilidades organizativas como resultado de participar en los programas de tutoría. Esto puede incluir la capacidad para planificar el tiempo, establecer metas y manejar eficientemente sus tareas académicas.

Fortalecimiento de la autoestima académica: Los programas de tutoría también han contribuido al fortalecimiento de la autoestima académica de la estudiante. Esto sugiere que se siente más segura y confiada en su capacidad para tener éxito en el ámbito académico.

Impacto multidimensional: El impacto positivo abarca múltiples áreas, lo que indica que los programas de tutoría están proporcionando beneficios que van más allá de simplemente mejorar el rendimiento académico. Estos beneficios incluyen aspectos emocionales y psicológicos, como la autoestima.

III. Relación con el tutor

El tutor es la persona que ejerce la función de guiar, orientar e informar al estudiante en su formación intelectual, académica, social y adaptativa a la vida universitaria; “esto constituye un conjunto de actividades, actitudes, procesos, intercambios personales y profesionales que caracterizan la relación entre docentes y estudiantes” (Ravelo et. al, 2019). La relación con los tutores se caracteriza por metas claras, ventajas tangibles, y recursos variados. Los desafíos se abordan colaborativamente, y hasta el momento, no hay experiencias negativas reportadas.

En la Tabla N° 10 se muestra el análisis de la *subcategoría Metas y planificación con tutores* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 10

Subcategoría: Metas y planificación con tutores

Análisis	Citas
La colaboración con los tutores implica el establecimiento de metas específicas, lo que indica una orientación práctica y centrada en resultados.	“...metas específicas a corto plazo para ir mejorando a eeh largo plazo mi rendimiento...” C1_P8_#110

El tutor desempeña un papel multifacético en la vida del estudiante universitario, abordando aspectos intelectuales, académicos, sociales y adaptativos, y estableciendo una relación de apoyo y guía que va más allá de la relación tradicional docente-estudiante.

En la Tabla N° 11 se muestra el análisis de la *subcategoría Ventajas de tener un tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 11

Subcategoría: Ventajas de tener un tutor

Análisis	Citas
La Entrevistada 1 opina que se valoran aspectos específicos de la tutoría, como la orientación personalizada y el apoyo directo antes de los exámenes, resaltando la importancia de la tutoría individualizada.	“...la orientación personalizada, la resolución de dudas, el apoyo antes de cada examen...” C1_P11_#111 “...la clarificación de conceptos o términos académicos de cada asignatura” C1_P11_#111

De acuerdo a la opinión de la entrevistada, los aspectos específicos que destaca en su respuesta, son elementos valorados como fundamentales en la experiencia de tutoría.

En la Tabla N° 12 se muestra el análisis de la *subcategoría Recursos proporcionados por los tutores* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 12

Subcategoría: Recursos proporcionados por los tutores

Análisis	Citas
Los tutores proporcionan una variedad de recursos, desde guías, PPT materiales adicionales hasta herramientas en línea, para apoyar el aprendizaje y la gestión del tiempo.	“proporcionando material adicional de estudio eeh como guías, PPT” C1_P13_#111 “estrategias para la gestión del tiempo” C1_P13_#111 “recursos en línea eeh importantes para el área de estudio por ejemplo el uso de Canva” C1_P13_#111

Los tutores proporcionan una variedad de recursos para apoyar el aprendizaje y la gestión del tiempo de los estudiantes, lo que mejora su comprensión de los temas, les ayuda a administrar su tiempo de manera efectiva, les proporciona acceso a recursos adicionales en línea y fomenta la autodirección y el autoaprendizaje.

En la Tabla N° 13 se muestra el análisis de la *subcategoría Desafíos académicos y apoyo del tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 13

Subcategoría: Desafíos académicos y apoyo del tutor

Análisis	Citas
También abordan desafíos académicos complejos mediante un enfoque colaborativo, proporcionando explicaciones adicionales y actividades prácticas.	“comprender un tema complejo, y mi tutor me proporcionó explicaciones adicionales y consejos” C1_P12_#111 “nos hacía desarrollar ejercicios prácticos para abordar el tema para lograr el éxito en las evaluaciones”. C1_P12_#111

Los tutores también abordan desafíos académicos complejos mediante un enfoque colaborativo, proporcionando explicaciones adicionales y actividades prácticas que promueven la comprensión

profunda de los temas. Esto significa que no sólo ofrecen apoyo individualizado, sino que también fomentan la colaboración entre los estudiantes, animándolos a trabajar juntos para superar obstáculos y desarrollar habilidades de resolución de problemas en un entorno de aprendizaje interactivo. Además, al proporcionar explicaciones adicionales y actividades prácticas, los tutores ayudan a los estudiantes a consolidar su conocimiento y a aplicarlo en contextos reales, lo que fortalece su aprendizaje y les prepara para enfrentar desafíos académicos futuros con confianza.

En la Tabla N° 14 se muestra el análisis de la *subcategoría Experiencias negativas* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 14

Subcategoría: Experiencias negativas

Análisis	Citas
La falta de experiencias negativas estimada una satisfacción general con el programa de tutoría.	“no he tenido experiencias negativas” “todo se ha abordado eeh de forma colaborativa y eeh comunicando siempre las diferentes eeh visiones y respetando laaas visiones del otro”. C1_P14_#111

Durante la participación en el programa de tutoría, la ausencia de experiencias negativas indica que dicho programa ha sido exitoso, responde a los objetivos y metas planteadas.

IV. Evaluación del programa y mejoras sugeridas

La informante destaca la contribución del programa al aprendizaje, la retención universitaria y el desarrollo integral. Las sugerencias de mejora se centran en aspectos logísticos, como la flexibilidad de horarios y el acceso rápido a recursos, indicando la importancia de la conveniencia. “El proceso de transición hacia el contexto universitario se configura como un desafío para las instituciones de educación superior, puesto que un porcentaje de los alumnos que hacen ingreso a la educación postsecundaria no posee la preparación adecuada tanto en contenidos, como en orientación para las exigencias que amerita el contexto universitario” (Tuero et al., 2017). “Adquiere relevancia abordar el proceso de transición a la vida universitaria, entendido como las capacidades de los

propios estudiantes para navegar este cambio” (Gale y Parker, 2014) y el rol que tiene el programa de tutores pares en este proceso, “puesto que contar con un tutor puede amortiguar las situaciones estresantes y conducir a una transición más exitosa en la universidad” (Collings et al., 2016). El proceso de transición hacia el contexto universitario representa un desafío significativo para las instituciones de educación superior, ya que muchos estudiantes ingresan sin la preparación adecuada en términos de contenidos y orientación para enfrentar las exigencias de la vida universitaria. Es esencial abordar este proceso de transición, centrándose en las capacidades de los estudiantes para navegar este cambio.

En la Tabla N° 15 se muestra el análisis de la *subcategoría evaluación del impacto* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 15

Subcategoría: Evaluación del impacto

Análisis	Citas
La evaluación destaca la esencialidad de los programas y su impacto positivo en la permanencia y desarrollo. Las mejoras sugeridas se centran en aspectos prácticos, como la flexibilidad de horarios y el acceso a recursos.	<p>“han sido un eeh aporte significativo para mi desarrollo académico y personal” C1_P15_#111</p> <p>“hasta el miedo que tenía a principio de año fue desapareciendo y eeh cada vez me he sentido más segura y capaz para seguir”. C1_P15_#111</p>

El programa de tutores pares desempeña un papel crucial al proporcionar apoyo y orientación a los estudiantes durante esta etapa crítica. Contar con un tutor puede ayudar a amortiguar las situaciones estresantes y conducir a una transición más exitosa en la universidad. Por lo tanto, la implementación de programas efectivos de tutoría puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia y el éxito académico de los estudiantes durante su transición al contexto universitario.

V. Consejos para otros estudiantes en relación a dichos programas

La Entrevistada ofrece consejos que enfatizan la importancia de la personalización en la elección de tutores, la planificación efectiva, la participación activa y la comunicación constante como elementos clave para una experiencia exitosa en programas de tutoría. En este escenario, “las políticas de educación superior afianzaron la necesidad de consolidar la figura del tutor para un acompañamiento personal y para incidir positivamente en la retención y la eficiencia terminal” (Artistimuño & Parodi; 2017; Holland, et al., 2020; Martínez & Elue, 2020). También se intenta que al elegir un tutor éste debiese “compensar los posibles déficits formativos, contribuir a que los estudiantes hicieran frente a las adversidades que pudieran presentarse en su tránsito escolar, y guiar la estructuración de las rutas curriculares según el perfil específico deseado” (Venegas y Garaín, 2020). Todo lo cual implica que la planificación efectiva, la participación activa y la comunicación constante son elementos clave para una experiencia exitosa en programas de tutoría universitaria. Las políticas de educación superior reconocen la importancia de consolidar la figura del tutor con el fin de proporcionar un acompañamiento personalizado que favorezca positivamente en la retención y la eficiencia terminal de los estudiantes. Se busca que los tutores compensen posibles déficits formativos, ayuden a los estudiantes a superar adversidades en su tránsito escolar y guíen la estructuración de rutas curriculares según el perfil específico deseado. En conjunto, estos enfoques fortalecen el apoyo a los estudiantes y contribuyen a su éxito académico y personal durante su experiencia universitaria.

En la Tabla N° 16 se muestra el análisis de la *subcategoría Consejos para buscar un tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 16

Subcategoría: *Consejos para buscar un tutor*

Análisis	Citas
Un consejo práctico para maximizar la efectividad de la tutoría, consiste en la importancia de la selección cuidadosa del tutor y la comunicación activa.	“busquen tutores que se ajusten a sus necesidades específicas, que establezcan metas claras y a corto plazo” C1_P17_#112 “no creen que el tutor les va a traspasar conocimientos como si fuera magia. La comunicación clara eeh es clave eeh y la consistencia”. C1_P17_#112

Se puede señalar que la estudiante destacó durante toda la entrevista, la gran cantidad de aspectos positivos que le generó participar en el programa TuPar de la Universidad de O’Higgins, ella corresponde a la primera generación de su familia que ingresa a la Educación Superior, además cursó su escolaridad básica y media en colegios municipales, por lo cual, emocionalmente mantiene inseguridades, se considera en una situación de desventaja en comparación a la mayoría de sus compañeros. Sin embargo, participar en los programas de tutorías, ha fortalecido su autoestima, mejorado su rendimiento académico y le ha permitido proyectarse como una profesional.

4.3 Contextualización Caso 2

Instrumento aplicado a quien llamaremos Entrevistada 2, estudiante de la Universidad Andrés Bello (UNAB), carrera Bachillerato en Ciencias Exactas, primer año.⁷ En su página web la UNAB señala:

Cuenta con un programa de nivelación obligatorio, destinado a estudiantes diurnos y vespertinos con la necesidad de fortalecer sus conocimientos en ciencias básicas: biología, química y matemáticas. Este se realiza con anterioridad al inicio de clases y su objetivo es facilitar los aprendizajes de asignaturas introductorias de primer semestre. Si tu carrera participa debes realizar las actividades diagnósticas, cuyo objetivo es indicar tu nivel de conocimiento en ciencias básicas. Solo si no alcanzas el puntaje requerido en la actividad diagnóstica debes participar en los cursos de nivelación. Estos son en modalidad presencial para estudiantes de pregrado diurno y online para pregrado vespertino. Si finalizas

⁷ Ver transcripción de la entrevista en Anexo N°4

exitosamente los cursos tendrás como beneficio un punto base en tu primera solemne de la asignatura correspondiente al curso de nivelación. (Bienvenidasunab, 2024)

Adicionalmente la UNAB para asegurar que el proceso formativo sea exitoso ofrece cursos de inducción a Canvas y un taller de habilidades para la vida universitaria. En el año 2016 se crea el Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo al Estudiante (CIADE) con un objetivo claro: Acompañar y orientar integralmente a los estudiantes de forma personalizada en los ámbitos académicos, vocacionales, psicoeducativos e integración a la vida universitaria, colaborando de esta forma con las diversas carreras en el apoyo a sus estudiantes, favoreciendo su permanencia y progresión académica, reconociendo y valorando su diversidad. La mentoría en el CIADE nace como una respuesta al acompañamiento a los estudiantes que otras unidades y el mismo centro no estaban cubriendo dentro de la institución, para atender oportunamente las necesidades de los estudiantes que ingresan a la UNAB, con diferentes perfiles y diversidad de puntajes PSU. En este contexto, el programa se imparte el primer semestre que el estudiante entra a la Universidad, para cubrir algunos aspectos olvidados referidos a la adaptación universitaria, el desarrollo de habilidades y competencias transversales.

Un estudio realizado por Mir y Hormazabal, 2020, indica:

Como resultado de la implementación de los programas impartidos por CIADE durante el primer semestre del año 2020, según análisis de datos (Power BI), podemos señalar que, del total de 2321 estudiantes nuevos alertados, participaron activamente de la mentoría 1608 y 713 estudiantes no se adhirieron al programa. En relación a la inscripción de asignaturas para el segundo semestre el 95% de los participantes hizo toma de ramos, en contraste, el 84% de los estudiantes no participantes, inscribió asignatura. Respecto a la solicitud de retiro, sólo un 5% de los participantes realizó el retiro, en comparación con los no participantes que presentaron un 14%. La tasa de aprobación de los mentorados fue de un 93,4% versus un 85,2% de los no participantes. (p. 5)

4.3.1 Análisis e interpretación según las categorías

I. Participación en Programas de Tutorías y Nivelación

La Entrevistada 2 participó en el programa de nivelación ofrecido por la UNAB con el propósito de asegurar un cupo para la carrera de Medicina. Su principal objetivo era aprobar todas las asignaturas del programa de Bachillerato con calificaciones sobresalientes. Un informe publicado por el centro de microdatos de la Universidad de Chile durante el año 2008, indica que los programas de nivelación o remediales presentan un impacto positivo de 60,6% en estudiantes que ingresan a universidades privadas. Adicionalmente, Huircalaf (2022) indica que el diseño de un programa de pedagogía universitaria que incluya herramientas como la tutoría, previene el fracaso y la deserción académica.

La Tabla N° 17 muestra el análisis de la *subcategoría Motivación para participar en los programas de nivelación* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 17

Subcategoría: Motivación para participar

Análisis	Cita
La Entrevistada 2 manifiesta la necesidad de asistir al programa de nivelación para lograr una mejor preparación al enfrentar los ramos.	-“por qué como yo entré a un bachillerato y quería entrar a medicina heee, obviamente mientras más conocimiento y mientras mejor preparada estuviera yo preparada para enfrentar los ramos para encontrar que era mejor” C2_P2_#112

La competitividad existente entre los alumnos que cursan programas de bachillerato, fomenta la motivación para participar de los cursos de nivelación, obteniendo mejores calificaciones para asegurar un cupo en la carrera que desean entrar.

La Tabla N°18 muestra el análisis de la subcategoría expectativas al unirse al programa de nivelación y algunas citas extraídas de las entrevistas.

Tabla N° 18

Subcategoría: Expectativas al unirse

Análisis	Citas
Las expectativas siempre fueron obtener buenos resultados académicos a través de repasos de los contenidos, así como también tener una idea de cómo enfrentar el inicio de la vida universitaria.	-“el curso era de nivelación encontré que me iba a preparar para tomar de mejor forma el ramo” C2_P2_#112 -“mi expectativa era que me iban a hacer como un repaso (me imaginé)” C2_P3_#112 - “yo me imaginaba como un repaso de cómo la última materia como de cuarto medio, como un tipo de fundamentos, esa era como mi expectativa” C2_P3_#112

Las expectativas fueron variadas pero siempre con el objetivo principal de obtener buenos resultados académicos.

II. Impacto en el desarrollo académico y personal

El curso de nivelación resultó ser una muy buena experiencia para la Entrevistada 2, donde pudo mejorar sus habilidades en áreas como matemáticas y ciencias, lo que le dio la confianza y el impulso necesarios para mejorar sus calificaciones. El curso también le brindó herramientas para fortalecer las habilidades fundamentales necesarias para el éxito académico, la preparó para enfrentar con éxito los desafíos futuros en su vida académica y personal. Un estudio realizado por Díaz et al. (2019) ha identificado a los programas de nivelación como un medio eficiente para atenuar el impacto negativo de una formación académica deficiente de la enseñanza media sobre el rendimiento alcanzado por los alumnos que ingresan a carreras universitarias.

En la Tabla N°19 se muestra el análisis de la subcategoría Efectividad de los programas y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 19

Subcategoría: Efectividad de los programas

Análisis	Citas
La efectividad del programa se ve reflejada en las buenas calificaciones obtenidas por parte de la entrevistada y en los comentarios positivos expresados hacia el programa de nivelación.	-“fueron un aporte porque, bueno, en mi caso particular yo venía de no ser tan buena alumna en el colegio, tomé preuniversitario heee y me sirvió yo encuentro para complementar mis conocimientos” C2_P4_#113 -“siento que los cursos de nivelación sirven mucho y a mi me sirvió más que nada también para saber cómo “ a lo que venía como: a ya esto es la universidad “ y así van a ser las clases, así van a pasar la materia también como para ir viendo el ritmo y como funcionaba todo, no solo en cuanto a conocimiento” C2_P9_#114 -“como quería medicina, me esforcé mucho, pero si me sirvió para la entrada, para la primera prueba y todo yo creo que quizás ahí ví, como para las primeras clases entré con más confianza como: a esto voy” C2_P10_#114 -“el curso de nivelación lo que hace es cómo entregarnos a todos la misma base para que estemos mejor” C2_P15_#116 -“ayudaba a refrescar la memoria” C2_P15_#116

Los programas de nivelación son de gran ayuda para los estudiantes que tuvieron un rendimiento deficiente en su etapa escolar o donde sus colegios no le entregaron las herramientas necesarias para insertarse en la educación superior, la efectividad de los programas se verá evidenciada en el rendimiento académico y la adaptación a la vida universitaria.

III. Relación con tutores

La Entrevistada 2 indica que la relación con los tutores es trascendental para el éxito académico. Específicamente su tutora desempeñó un papel fundamental, al brindar apoyo, orientación y

fomentar un ambiente de aprendizaje positivo. Además, siempre estuvo disponible para responder preguntas, proporcionar retroalimentación constructiva y ayudar a los estudiantes a superar desafíos académicos. La tutora fomentó la confianza, la comunicación abierta y el desarrollo tanto académico como personal de los estudiantes. Para López y González (2018) la tutoría debe fundamentarse en la comunicación y en la relación personal cercana; ambas cuestiones son el instrumento primordial para desempeñar la función de tutelaje.

En la Tabla N° 20 se muestra el análisis de la *subcategoría Metas y planificación con tutores* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 20

Subcategoría: Metas y planificación con tutores

Análisis	Cita
La meta principal de la entrevistada era asegurar un cupo que le permitiera entrar a la carrera de Medicina.	-“yo entré a un bachillerato y quería entrar a medicina” C2_P2_#112

En esta subcategoría se señala y reafirma que el objetivo principal de la entrevistada es obtener un cupo para la carrera de Medicina, la asistencia a este programa es fundamental para lograr su objetivo.

En la Tabla N° 21 se muestra el análisis de la subcategoría Ventajas de tener un tutor y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 21

Subcategoría: Ventajas de tener un tutor

Análisis	Citas
Tener un tutor conlleva un sin número de beneficios, esto se ve expresado en los comentarios positivos que tiene la entrevistada.	-“ayudan al día de mañana a tener como más confianza con los profesores en la universidad” C2_P12_#115 -“me sirvieron harto y también eran súper cercanas yo creo eso fue súper importante” C2_P12_#115 -“es que fue súper cercana la relación porque ella interactuaba mucho con los alumnos, no era como esas profes que uno llega y como que empieza y vomita la materia, ella iba todo el rato interactuando” C2_P11_#115 -“ lo principal fue su motivación y cercanía” C2_P13_#115

Existen numerosas razones que indican que tener un tutor es muy beneficioso, las cualidades destacadas por la Entrevistada 2 son: la cercanía, la confianza y la motivación.

En la Tabla N° 22 se muestra el análisis de la *subcategoría Recurso proporcionado por los tutores* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 22

Subcategoría: Recurso proporcionado por los tutores

Análisis	Cita
El principal recurso recomendado por la tutora fue la utilización de lectura complementaria.	-“me recomendó materiales de estudio adicionales” (libros)” C2_P13_#115

La tutora además de brindar apoyo académico, recomendó libros para ser utilizados como lectura complementaria.

En la Tabla N° 23 se muestra el análisis de la *subcategoría Desafíos académicos y apoyo del tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 23

Subcategoría: Desafíos académicos y apoyo del tutor

Análisis	Citas
El principal desafío fue mejorar la autoestima académica y aumentar la confianza con los profesores.	-“me sirvió, pero me hizo cuestionarme las cosas que no sabía, como ha... esto no lo sé, tengo que estar más pendiente a esto...me van a pasar esto.. como para prepararme más ..” C2_P5_#113 -“ayudan al día de mañana a tener como mas confianza con los profesores en la universidad” C2_P12_#115

El desafío principal de la entrevistada consistía en lograr un progreso positivo en su autoestima académica, autoconfianza y autonomía.

En la Tabla N° 24 se muestra el análisis de la *subcategoría Experiencias negativas* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 24

Subcategoría: Experiencias negativas

Análisis	Citas
Inexistentes relatos de experiencias negativas	-“No, ninguna, que bueno porque tener una mala experiencia al principio debe ser súper fome” C2_P14_#115

Tener buenas referencias de los programas de nivelación, es una señal de la importancia de estos programas para los alumnos.

IV. Evaluación del programa

Un programa de nivelación puede tener un impacto extremadamente positivo en los estudiantes que participan en él. Al brindar apoyo adicional a aquellos que pueden necesitarlo, se pueden mejorar las habilidades académicas y cerrar las brechas de aprendizaje. Este tipo de programa puede aumentar la confianza de los estudiantes, ayudarles a alcanzar sus metas educativas y prepararlos para el éxito futuro. Además, al fomentar un ambiente de aprendizaje más inclusivo, se puede fortalecer la comunidad educativa en general. Williams et al. (2018) en su estudio demuestran que el programa de nivelación implementado en una universidad chilena se asocia en forma significativa con la aprobación de las asignaturas de primer año de carácter científico; esto permite identificar estudiantes con posible riesgo académico y tomar medidas correctivas tales como reforzamientos, apoyo psicopedagógico y en técnicas de estudios que permitan disminuir los porcentajes de reprobación de primer año y aumentar los porcentajes de retención de la carrera.

En la Tabla N° 25 se muestra el análisis de la *subcategoría Evaluación del impacto* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 25

Subcategoría: Evaluación del impacto

Análisis	Citas
La evaluación del programa es positiva, el único reparo es que particularmente no se realizó un seguimiento de su avance en el curso.	-“yo encuentro primero que todos deberían tener programas de nivelación” C2_P15_#116 -“cómo medir como viene el alumno y medir cómo sale el alumno” C2_P16_#116

El impacto positivo que tuvo el curso de nivelación en la estudiante se refleja en una buena evaluación del mismo.

V. Consejos para otros estudiantes en relación con dichos programas

Uno de los principales consejos expresados fueron hablar con sus compañeros de clase para ver si alguno de ellos tiene alguna recomendación para encontrar un buen tutor, las recomendaciones personales son una excelente manera de encontrarlo, teniendo en cuenta en qué áreas específicas se necesita ayuda, las referencias del tutor antes de comenzar las lecciones también fueron aconsejadas. La literatura indica que un tutor es una persona hábil, cuenta con información, es dinámico y está comprometido en mejorar las habilidades de otro individuo. Los tutores entrenan, enseñan y modelan a los tutorados (Young y Wringht, 2001). Los tutores suman al acompañamiento, guían al estudiante, identifican sus necesidades, intervienen en las dimensiones pedagógicas, administrativas, tecnológicas y sociales así como también la universalidad, continuidad y oportunidad, que involucran las metas académicas, los aspectos emocionales y la adaptación como proceso de formación (Núñez, 2021).

En la Tabla N° 26 se muestra el análisis de la *subcategoría Consejos para buscar tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 26

Subcategoría: Consejos para buscar tutor

Análisis	Citas
La entrevistada aconseja tener tutores con experiencia en docencia y considerar las recomendaciones expresadas por sus pares, indica además que es muy positivo contar con tutores a su disposición.	-“en medicina se dá qué hay mucho doctor, mucho médico dando clases, pero hay veces que esos médicos no tienen hee como cursos de pedagogía como de de docencia entonces las formas en que ellos enseñan no siempre es la mejor” C2_P17_#117 -“tener tutores es lo mejor” C2_P17_#117 -“escuchar de repente a los compañeros quien te aconsejan, porque siempre tus compañeros te van a decir como: mira sabes que este profe tiene tal maña, este profe tiene esta otra maña y ahí vas escogiendo según como tu propio criterio” C2_P17_#117 -“aconsejo full tener tutores” C2_P17_#117

La Entrevistada 2 destacó el impacto positivo que tuvo el tutor en su vida académica. La motivación y la cercanía del tutor fueron aspectos fundamentales que permitieron a la entrevistada superar sus dificultades y alcanzar sus metas. La estudiante resaltó el aporte significativo de los cursos de nivelación en su proceso de aprendizaje, los cuales le brindaron las herramientas necesarias para mejorar su desempeño académico. El objetivo principal del estudiante era aprobar todas las asignaturas, y gracias al apoyo y orientación de su tutor, logró enfrentar los retos académicos con confianza y determinación. La inserción en la universidad se vio favorecida por el acompañamiento constante y personalizado de su tutor, quien le brindó el respaldo necesario para adaptarse al nuevo entorno universitario y desarrollar todo su potencial.

En resumen, la combinación del impacto positivo de un tutor comprometido, la motivación y cercanía brindada por este, el valioso aporte de los cursos de nivelación, el objetivo de aprobar

todas las asignaturas y la exitosa inserción en la universidad, fueron elementos clave que permitieron al estudiante superar desafíos y alcanzar el éxito académico.

4.4 Contextualización Caso 3

Instrumento aplicado a quién identificamos como Entrevistada 3 de la Universidad Santiago de Chile (USACH), carrera Administración Pública, primer año.⁸ En su página web la USACH tiene un programa denominado de Acceso Inclusivo Equidad y Permanencia señala:

En la unidad de PAIEP se puede encontrar apoyos académicos y socioeducativos, cuenta con tres áreas que son Matemática, Humanidades y Ciencias Sociales y Ciencias, que incluye Biología, Física y Química. Cada una de las áreas descritas se vincula con las y los estudiantes a través de distintas acciones como las tutorías, talleres, asesorías y otras, que son realizadas por tutores pares y por tutores séniores. En tanto, las acciones de acompañamiento socioeducativo tienen por objetivo favorecer la permanencia de los y las estudiantes, a partir del acompañamiento y fortalecimiento de sus recursos personales, orientación vocacional y la disposición articulada de la red de beneficios psicosociales que otorga la Universidad de Santiago de Chile, favoreciendo así la integración, permanencia y calidad de vida universitaria de los y las estudiantes en la institución.

Las actividades que realiza esta universidad incluye estos ámbitos: Orientación Socioeducativa, talleres socioeducativos, Monitoreo y alerta temprana. Las acciones de la Unidad PAIEP son libres, gratuitas y voluntarias. Es decir, todos los y las estudiantes pueden acceder a ellas y asistir las veces que lo deseen. Además, quienes cuenten con la Beca de Acompañamiento PAIEP (BAP) pueden acceder a tutorías. En cuanto a las asesorías y talleres, todos los y las estudiantes interesadas pueden participar sin restricciones. (PAIEP, 2024)

El apoyo pedagógico organizado por la USACH hace posible que los estudiantes que ingresan a la universidad, puedan recibir una nivelación a través de los programas de tutorías y mentorías impartidos por profesionales o por estudiantes con un buen rendimiento académico, por lo cual se ambos se retroalimentan y benefician. En su página se describe cómo la Unidad PAIEP de la

⁸ Ver transcripción de la entrevista en Anexo N°4

Universidad de Santiago de Chile proporciona una amplia gama de apoyos académicos y socioeducativos para ayudar a los estudiantes a tener éxito académico y permanecer en la universidad, todo ello de manera gratuita y voluntaria.

Otros estudios señalan:

Bajo esta perspectiva de permanencia, se destaca en la Universidad de Santiago, desde el año 2012, la puesta en marcha del Programa de Acceso Inclusivo, Equidad y Permanencia (PAIEP) financiado a través del proyecto Fondo de Fortalecimiento Universitario del CRUCH, cuyo objetivo es nivelar a estudiantes con estas características para evitar la deserción temprana de la Universidad y conseguir una titulación oportuna de estos al finalizar sus estudios superiores, a través de aprendizajes significativos en asignaturas críticas, redes colaborativas en el mismo programa y dentro de la Institución, apoyo de orientación sicosocial, monitoreo en el rendimiento académico y su respectivo avance anual por asignaturas. (González, 2015, pp 5-6)

4.4.1 Análisis e interpretación según las categorías

I. Participación en Programas de Tutorías y Nivelación

Al unirse a estos programas, la Entrevistada 3 tenía la expectativa de recibir apoyo tanto en el ámbito académico como emocional. Además, estaba consciente de la existencia de un área, dentro de su Institución académica llamada PAIEP, la cual ofrece recursos valiosos para el desarrollo académico y personal.

La motivación para participar en los programas de tutoría radica en el deseo de aprovechar al máximo la experiencia universitaria. Ha participado tanto en programas electivos como obligatorios, reconociendo la importancia de recibir apoyo académico y emocional durante su trayectoria académica. Deci y Ryan (2000) presentan la teoría de la autorregulación y la motivación intrínseca, “donde argumentan que el apoyo emocional y el sentimiento de autonomía son fundamentales para la motivación y el logro de metas”.

La Entrevistada 3 sostiene que al participar en los programas de tutorías aumentan la confianza en las habilidades y conocimiento. Los programas de tutorías brindan el apoyo necesario para fortalecer el rendimiento académico y confianza esto tiene un impacto positivo en su autoestima y motivación para el aprendizaje. Los ambientes de aprendizaje seguro y estables, permiten al estudiante establecer conexiones sociales y académicas. La importancia de la fuerza de voluntad para lograr vencer todas sus debilidades.

La tabla N° 27 muestra el análisis de la *subcategoría Motivación para participar* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 27

Subcategoría: Motivación para participar

Análisis	Citas
La tranquilidad y estabilidad emocional de haber participado en el programa que imparte la USACH, PAIEP, facilitó las áreas más descendidas de la Entrevistada 3.	“...la verdad es que en mi Universidad tiene un área que se llama PAIEP” C3_P1_#117 “Tutorías de matemáticas. Ya que es lo que más nos cuesta a los estudiantes”. C3_P1_#117 “Yo participé en ellos y también en los obligatorios, bueno porque mi malla curricular también me lo sugería.”C3_P1_#117

En la entrevista se destaca el impacto positivo del programa PAIEP de la USACH en la tranquilidad y estabilidad emocional de la persona entrevistada, así como en el abordaje de las áreas que consideraba más difíciles. Esto subraya la importancia de los programas de apoyo académico y emocional para estudiantes en el contexto universitario.

La Tabla N°28 muestra el análisis de la *subcategoría expectativas al unirse al programa de nivelación* y algunas citas extraídas de las entrevistas.

Tabla N° 28

Subcategoría: Expectativas al unirse

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 afirma no tener expectativas muy altas. Pero se sorprendió gratamente por todo lo que aprendió. Además, se dio cuenta de que su carrera posee importancia laboral.	“La verdad es que mi expectativa nunca las tengo muy altas, pero me sorprendieron bastante los dos, la verdad”. C3_P2_#118 “Me di cuenta de que tenía una importancia laboral quizá para mí y el otro también súper importante”C3_P2_#118

La entrevista refleja el proceso de descubrimiento y apreciación de la Entrevistada 3 respecto a su carrera y su aprendizaje. Aunque inicialmente no tenía expectativas muy altas, se sorprendió gratamente por lo que aprendió y llegó a reconocer la importancia laboral de su carrera. Esto sugiere un crecimiento y una valoración positiva de su experiencia educativa y profesional.

II. Impacto en el desarrollo académico y personal

Los programas de tutorías han tenido un impacto significativo en el desarrollo académico y personal. La Entrevistada 3 sostiene que ha recibido apoyo en áreas tales como: la organización del tiempo y las responsabilidades, lo que le ha permitido cumplir con sus obligaciones universitarias de manera adecuada. Además, ha reconocido la utilidad de los programas voluntarios, los cuales han tenido un impacto positivo en el desarrollo personal y académico. La sensación de satisfacción por contar con apoyo fuera del aula ha sido fundamental para prevenir el abandono de sus estudios. Kuh (2008) destaca “la importancia de las prácticas educativas de alto impacto, como la tutoría, para mejorar el aprendizaje y la retención de los estudiantes en la educación superior”. Las prácticas de alto impacto (HIP, por sus siglas en inglés High-Impact Practices) son un conjunto de prácticas educativas que promueven una mayor participación de los estudiantes y tienen las siguientes características comunes: requieren tiempo y esfuerzo, utilizan técnicas pedagógicas que facilitan el aprendizaje fuera del aula y permiten interacciones significativas entre profesores y estudiantes.

La tutoría también promueve el desarrollo de habilidades que permiten a los alumnos revisar y comprender sus procesos metacognitivos en el aprendizaje de los diversos contenidos curriculares, reconocer en dónde tienen dificultades, qué tipo de contenidos se les facilitan y cómo pueden mejorar, asumir y dirigir su propio aprendizaje a lo largo de su vida.

Representa también un ambiente de libertad y confianza donde se prioriza que los alumnos expresen dudas e inquietudes respecto a su vida universitaria, así como sus emociones y sentimientos.

En la Tabla N°29 se muestra el análisis de la *subcategoría Efectividad de los programas* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 29

Subcategoría: Efectividad de los programas

Análisis	Citas
Las tutorías mejoran el nivel de confianza y ayudan a optimizar el tiempo. Esto a su vez ha fortalecido la autoestima y ha tenido un impacto significativo en el rendimiento académico.	<p>“Impactaron en mi nivel de confianza y optimizar mis tiempos”C3_P5_#119</p> <p>-“Esto repercutió positivamente en mi autoestima, fortaleciendo mi área académica fue fundamental”C3_P5_#119</p> <p>“No fue fácil al inicio, y al sentirse apoyada por una persona que no sea el docente fue fundamental porque casi dejo todo”C3_P4_#118</p>

En análisis de la entrevista se resalta cómo las tutorías no solo ayudan a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, sino que también tienen un impacto significativo en su confianza, autoestima y gestión del tiempo. Estos beneficios combinados contribuyen a crear un ambiente de aprendizaje más positivo y efectivo para los estudiantes.

III. Relación con tutores

La Entrevistada 3 valora la relación con sus tutores y la participación en programas de tutoría como un medio para establecer una conexión significativa con profesionales experimentados. Esta relación le brinda la oportunidad de recibir orientación personalizada, apoyo académico y emocional, lo que contribuye a su desarrollo integral. Según señala (Cámara, 2020) “La confianza que logra desarrollar el tutor es el fruto de una interacción mutua y simétrica entre dos individuos, cuyo interés por aprender algo coincide. De esta manera, es posible alcanzar un alto grado de apropiación respecto de lo que se enseña y de lo que se aprende. Al mismo tiempo, se modifican las relaciones clásicas al interior del aula: ya no es solo el profesor quien detenta el conocimiento, sino que son los mismos estudiantes quienes se tutoran entre ellos, dando vida a nuevas formas de concebir el aprendizaje”.

La Entrevistada 3 destaca la facilidad de acceso y cercanía con los tutores, así como la experiencia y capacidad de estos para brindar seguridad y confianza. Además, valora la ayuda con dudas, corrección de investigaciones y textos, y el apoyo en la elaboración de materiales de estudio. Según lo expuesto anteriormente, los estudiantes que participan de estos programas la confianza con sus tutores logran un trabajo significativo, el cual permitirá al estudiante obtener buenos resultados académicamente.

En la Tabla N° 30 se muestra el análisis de la *subcategoría Metas y planificación con tutores* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 30

Subcategoría: Metas y planificación con tutores

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 sostiene que el tutor académico es una parte integral en su formación, juntos establecieron metas claras y desarrollaron un plan de acción para lograrlas. Estos apoyos han permitido en gran medida, lograr éxitos académicos.	“Desde el primer año me ha traído buenos y dedicados momentos”.C3_P7_#119 “cada vez me gusta más esta carrera de administración pública”.C3_P7_#119 “gracias a la dedicación de los profesores y el apoyo de los tutores el camino se hace más fácil”C3_P7_#119

En la entrevista se destaca la importancia del tutor académico en la formación de la entrevistada, enfatizando la colaboración entre ambos para establecer metas, desarrollar un plan de acción y lograr éxitos académicos. Esto subraya el impacto positivo que puede tener una relación de tutoría bien estructurada y enfocada en el crecimiento y desarrollo del estudiante.

En la Tabla N° 31 se muestra el análisis de la *subcategoría Ventajas de tener un tutor* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 31

Subcategoría: Ventajas de tener un tutor

Análisis	Citas
Al tener un tutor académico y vincularse con la persona, la entrevistada se siente segura, tranquila y en confianza lo que le permite enfrentar cualquier desafío académico.	“Yo creo que la principal ventaja es la facilidad de poder estar cerca con ellos, es decir con la confianza de que te van a ayudar”C3_P11_#121

En este punto se resalta cómo la relación con el tutor académico proporciona a la entrevistada un sentido de seguridad y confianza que le permite afrontar los desafíos académicos con mayor facilidad. Esto subraya la importancia del apoyo emocional en la tutoría académica y resalta el papel fundamental que juegan las relaciones interpersonales en el éxito educativo.

En la Tabla N° 32 se muestra el análisis de la *subcategoría Recursos proporcionado por los tutores* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 32

Subcategoría: Recursos proporcionado por los tutores

Análisis	Citas
El Tutor otorgó material extra para obtener la retroalimentación y la complementación de lo entregado por el docente titular, los apoyos de tutoría vienen para reforzar lo que no se adquirió en clases.	“los tutores se toman el tiempo de hacer PPT de apoyo”.C3_P11_#121 “te mandaban un power y del ramo a evaluar nos decía: - les mandé material estudien...”C3_P13_#123 “Me ayudó a encontrar a veces APA cosas de APA que van cambiando tan constantemente era como me decía... Connie es diferente a APA utiliza esta letra”C3_P13_#123

La Entrevistada 3 destaca la función del tutor académico en proporcionar material extra para complementar la enseñanza del docente titular, obtener retroalimentación adicional y reforzar el aprendizaje en áreas específicas. Esto demuestra un enfoque integral para apoyar el progreso académico del estudiante y garantizar que alcance un nivel óptimo de comprensión en todos los aspectos del contenido estudiado.

En la Tabla N° 33 se muestra el análisis de la *subcategoría Desafíos académicos y apoyo del tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 33

Subcategoría: Desafíos académicos y apoyo del tutor

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 sostiene que al establecer una conexión significativa y de confianza con sus tutores, le permite sentir mayor motivación para aprender y alcanzar metas académicas, lo que puede llevar a un mejor rendimiento en sus estudios.	<p>“tener un guía o tutor dispuesto a aclarar dudas, eso se agradece un montón”.C3_P12_#122</p> <p>“El apoyo emocional al momento de hacer el trabajo de investigación”.C3_P12_#122</p>

En la entrevista se resalta cómo la conexión emocional y de confianza entre la Entrevistada 3 y sus tutores contribuye a su motivación para aprender y alcanzar metas académicas, lo que a su vez puede conducir a un mejor rendimiento en sus estudios. Esto subraya la importancia del aspecto humano en la educación y destaca el impacto positivo que pueden tener las relaciones de apoyo y aliento en el éxito académico de los estudiantes.

En la Tabla N° 34 se muestra el análisis de la *subcategoría Experiencias negativas* y una cita extraída de la entrevista.

Tabla N° 34

Subcategoría: Experiencias negativas

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 no relata experiencias negativas.	"En particular No" C3_P14_#123

Este punto simplemente indica la ausencia de experiencias negativas relatadas por la Entrevistada 3 en el contexto discutido. Esto puede proporcionar un contexto importante para comprender su perspectiva y su experiencia en el tema en cuestión, aunque no proporciona detalles adicionales sobre sus experiencias específicas.

III. Evaluación del programa

Evaluar el impacto del programa de apoyo en la transición del colegio a la universidad, la ampliación de conocimientos, el establecimiento de conexiones pedagógicas, la reducción de brechas académicas y el aumento de la confianza del estudiante, implica reconocer que a través de tales programas se ha logrado un fortalecimiento de aprendizajes, de la autonomía, y del rendimiento académico. Según Righi et al., (2006):

Un joven universitario debe enfrentarse a múltiples y complejos desafíos académicos o institucionales, a sistemas de enseñanza y evaluación, a la toma de decisiones vocacionales, al aprovechamiento de recursos institucionales en general, y a patrones de relaciones interpersonales con familiares, profesores y pares.(p. 13)

Por estas razones, adaptarse a la vida universitaria no es un proceso fácil, y "...es muy común que durante los tres primeros semestres en la universidad se presente un alto índice de abandono asociado a diversos factores" (Abello et al., 2008)

Los programas de tutoría tendrán los resultados esperados siempre y cuando estén bien enfocados y direccionados a favor de los estudiantes, estos deben lograr cumplir a cabalidad con el apoyo

académico a los estudiantes que presentan dificultades en áreas más descendidas. La idea principal de estos programas sostiene que la confianza en las tutorías y tutores permitirá mejores resultados académicos en los estudiantes.

En la Tabla N° 35 se muestra el análisis de la *subcategoría Evaluación del impacto* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 35

Subcategoría: Evaluación del impacto

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 sostiene y reafirma la utilidad de los programas de tutorías en los que ha participado.	“...han impactado estos programas ya que ha permitido apoyarme en el área académica y en lo emocional”C3_P4_#118
Su impacto radica en el apoyo integral recibido.	“han tenido igual un impacto súper importante académicamente porque sirve o sea que literalmente está es la palabra: sirve”C3_P4_#118

En este punto se destaca la percepción positiva de la entrevistada sobre los programas de tutorías, enfatizando su utilidad y el impacto integral del apoyo recibido. Esto resalta la importancia de los programas de tutorías en el desarrollo y éxito de los estudiantes, al ofrecer un apoyo completo que aborda tanto las necesidades académicas como personales.

IV. Consejos para otros estudiantes en relación con dichos programas

La USACH proporciona a los estudiantes de todas las áreas apoyos en programas de tutorías denominado PAIEP el cual fortalece las desventajas o desnivelaciones educacionales de cada uno de ellos. En el caso de la Entrevistada 3 esto llega a su vida académica como una gran solución y esperanza a su incertidumbre, no solo fortaleció sus habilidades académicas sino que también logró fortalecer su estado emocional. Dentro de los grupos de apoyo se pudo evidenciar que un número importante de estudiantes toma con gran responsabilidad estos programas de tutorías y como

consejo a raíz de lo anterior, los tutores tienen la disposición de apoyar y aclarar dudas, son empáticos y muy pacientes, comprometidos con el programa.

El consejo es comprometerse con los programas ya que cumplen un rol fundamental en el proceso académico de cada estudiante, es crucial no hacerlos perder el tiempo, con algunas conductas poco amables y cordiales. En este sentido Kahu & Nelson (2018) y Saito & Smith (2017), consideraron que “el compromiso académico es un factor que influye en la culminación exitosa de los estudios universitarios; y que los estudiantes que se comprometen con sus estudios tienen más probabilidades de tener éxito académico”.

La motivación y la fuerza de voluntad si bien no son lo mismo están muy relacionadas, ya que todo aquel estudiante que participe de dichos programas de tutorías y nivelación debe tener ambas características internalizadas, la motivación dependerá del vínculo y las competencias del tutor para atraer su atención y compromiso, en cuanto a la fuerza de voluntad esta se puede entrenar, desarrollar y reforzar. El compromiso con estos programas requieren de parte de los estudiantes y tutores una responsabilidad ya que ambos juegan un papel fundamental en el aprendizaje y trabajo pedagógico.

En la Tabla N° 36 se muestra el análisis de la *subcategoría Consejos para buscar tutor* y algunas citas extraídas de la entrevista.

Tabla N° 36

Subcategoría: Consejos para buscar tutor

Análisis	Citas
La Entrevistada 3 recomienda que comprometerse a participar en los programas de tutorías es más importante que elegir al tutor, ya que ellos siempre realizan su labor con un 100% de disponibilidad y conocimiento.	“eeeh que lo tomé porque si lo están tomando por simplemente tenerlo y no van a sacar provecho a la situación mejor no, por qué van a hacer perder el tiempo al tutor” C3_P17_#125 “sirve mucho hay mayor confianza, darle confianza al estudiante es fundamental, apoyarlos, o nivelarlos porque no todos tenemos la misma base escolar”C3_P17_#125

El análisis destaca la importancia del compromiso del estudiante en los programas de tutorías y sugiere que esto supera la relevancia de la elección específica del tutor. Además, subraya la valoración de la disponibilidad y el conocimiento de los tutores como factores clave para una experiencia de tutoría exitosa.

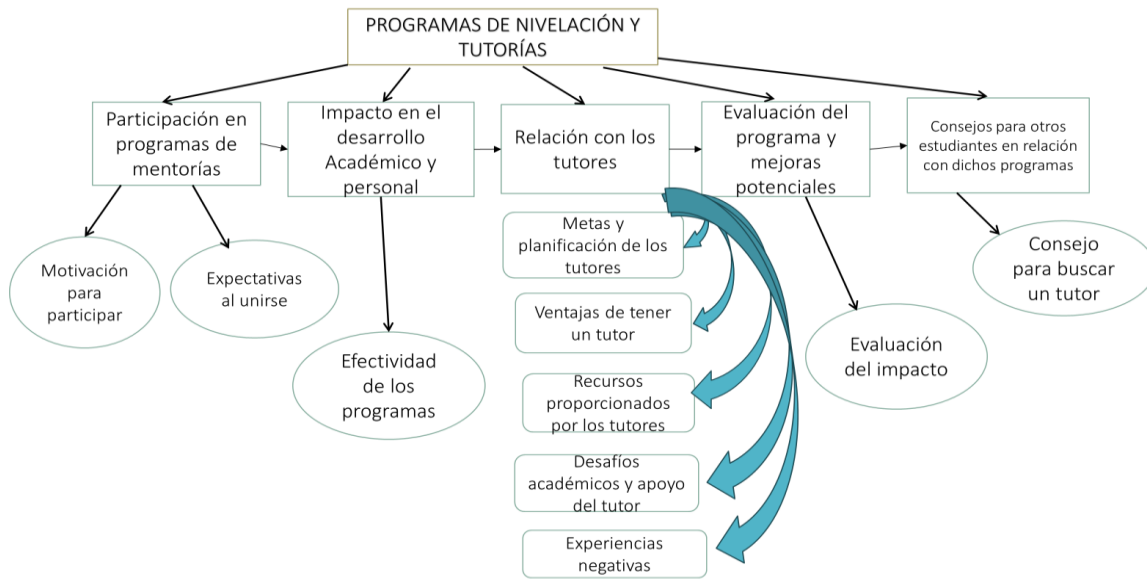
En resumen la Entrevista 3 nos permite identificar y destacar puntos claves como la confianza en sus propias habilidades y conocimientos. La experiencia en la participación en tutorías es favorable, fortaleció las asignaturas más descendidas, esto le permite tener una mayor confianza en sus estudios y compromiso con su carrera. La tranquilidad y estabilidad emocional para la Entrevistada 3 es fundamental ya que el objetivo del programa PAIEP es el fortalecimiento en el rendimiento académico en sus estudiantes, este está diseñado para realizar un acompañamiento a través de la tutoría. La Entrevistada 3 reafirma el objetivo del programa en sus respuestas, el compromiso de la USACH con sus estudiantes es prioridad y una de las pioneras en estos programas.

4.5 Integración de los tres casos

El modelo explicativo implica hacer saber, hacer comprender y aclarar un tema (Adam, 1990) en la Figura N°2 se sintetizan las categorías y subcategorías extraídas de las entrevistas realizadas.

Figura N°2

Árbol de nodos con categorías y subcategorías



La motivación principal de las entrevistadas para unirse a los programas de tutorías y nivelación, consiste en adquirir y reforzar conocimientos básicos y necesarios para desenvolverse en el ámbito de la educación superior.

En última instancia, este análisis destaca la tríada crucial de motivación, programas de nivelación y estabilidad emocional en el camino académico de las estudiantes. La motivación impulsada por la identificación de debilidades y la búsqueda de mejora crea un impulso poderoso, mientras que los programas especializados brindan las herramientas y el apoyo necesario. La estabilidad emocional, por su parte, actúa como el cimiento sobre el cual se construyen logros académicos sólidos. En conjunto, estas tres fuerzas desempeñan un papel vital en el desarrollo integral de los estudiantes, asegurando no solo el éxito académico, sino también un crecimiento personal significativo. Tal como lo indica Torres et. al (2021) “los procesos de enseñanza-aprendizaje se caracterizan por ser más efectivos cuando se utiliza la retroalimentación para reconocer el progreso, involucrar al docente en el proceso de formación e identificar cuáles son los próximos pasos que deben darse para alcanzar los objetivos”.

Las entrevistadas coinciden en que su expectativa principal se refiere al nivel de rendimiento académico, resaltan la importancia crítica de las expectativas en la experiencia académica y profesional. Expectativas claras actúan como guía hacia el éxito, mientras que la constante búsqueda de buenos resultados evidencia un compromiso continuo con la excelencia. Además, la sorpresa positiva experimentada por las entrevistadas ilustra cómo las expectativas, incluso moderadas al principio, pueden ser el catalizador para el reconocimiento de la importancia y relevancia laboral de la educación. En conjunto, estas experiencias refuerzan la idea de que las expectativas no solo moldean el rendimiento académico, sino que también influyen en la percepción y apreciación de la importancia de la educación en el contexto profesional. “existe consenso en la literatura en concebirla como una actividad de apoyo, que promueve aprendizaje y desarrollo profesional mediante una interacción significativa de carácter asimétrico, en cuanto distingue a un mentor experto de un aprendiz” (Vergara & Gallardo, 2019). Los programas de nivelación y tutorías según las informantes, han demostrado ser agentes transformadores en la experiencia académica de los estudiantes. Su impacto positivo no solo se refleja en el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento de la autoestima académica, sino también en resultados tangibles, como mejores calificaciones y comentarios elogiosos. Es crucial reconocer la importancia de estos programas como facilitadores del éxito académico y agentes de cambio en la vida de las entrevistadas.

El tutor académico fue fundamental en la formación de las entrevistadas al establecer metas claras y elaborar un plan de acción para alcanzarlas. Estos apoyos contribuyeron en cierta medida al logro de sus éxitos académicos.

Se aprecian elementos concretos de la tutoría, tales como la orientación personalizada y el respaldo directo previo a los exámenes, subrayando la importancia de la tutoría individualizada. Al tener un tutor académico y establecer una conexión con esa persona se experimenta seguridad, tranquilidad y confianza, lo que le permite afrontar cualquier desafío. Siguiendo a Benoit (2021) y en armonía con lo señalado por Cantón y Téllez (2016), los sentimientos de satisfacción hacia la enseñanza se ven reflejados en un estado de bienestar, plenitud y felicidad, lo cual no solo se deben entender en términos vocacionales a partir de sus rasgos fundamentales, sino también como un componente esencial de los procesos pedagógicos.

Los principales recursos entregados por los tutores fueron herramientas que ayudaron a complementar el aprendizaje de las entrevistadas, estos recursos fueron variados donde se destacan: los materiales extras proporcionados, lectura complementaria y herramientas en línea.

Los desafíos académicos se abordan mediante un enfoque colaborativo y práctico, con explicaciones adicionales y actividades. El objetivo principal es mejorar la autoestima académica y establecer una mayor confianza con los profesores. Cuando los estudiantes tienen una conexión significativa y confiable con sus tutores, se sienten más motivados para aprender y alcanzar metas académicas, lo que puede resultar en un mejor rendimiento en sus estudios.

No se reportaron experiencias negativas en relación con el programa de tutoría. La falta de relatos de experiencias negativas indica una satisfacción general con el programa. Las entrevistadas expresaron su conformidad y agradecimiento, sin mencionar situaciones negativas vividas durante las tutorías.

Sin embargo las entrevistadas relatan algunas mejoras que proponen para sus respectivos programas. La Entrevistada 1, indica: “podrían mejorar la flexibilidad de horarios para adaptarlos mejor eeh a las necesidades y tiempos de los alumnos y además facilitar con mayor rapidez las salas y recursos universitarios”, la Entrevistada 2 relata la necesidad de medir su progreso en el curso de nivelación y alargar su durabilidad, indicando: “eso de como medir cómo viene el alumno y medir cómo sale el alumno, también la durabilidad, por ejemplo yo sé que las matrículas son en enero en las universidades y deberían tratar de que los cursos de nivelación duraran como.... Ósea por mi que fueran largos, de verdad porque yo sé que son cursos de nivelación que pueden ser cortitos pero, pero por ejemplo cuando uno viene del colegio o viene de otro lado uno quiere estar bien preparado y a mi me hubiera gustado que sean más largos que nos pasaran como más materia”, mientras que la Entrevistada 3 señala su preferencia por los cursos presenciales: “En el primer año tuvimos uno por ramo, era online hasta que después fueron de manera presencial y prefiero mil veces presencial. Puede ser a considerar quizá dejar no sé por ejemplo tutorías en línea al menos en mi Universidad tiene una plataforma en línea que te puede dejar video, igual servía mucho dejar grabada una tutoría”

La evaluación destaca la importancia de los programas de tutoría y su impacto positivo en la permanencia y desarrollo de los estudiantes. Las entrevistadas ilustran la interconexión de elementos clave en la tutoría: desde la aplicación de consejos prácticos hasta la valoración de la experiencia del tutor y la evidencia respaldada por estudios sobre la mejora del rendimiento académico. Esta tríada de factores resalta la importancia de abordar la tutoría de manera integral, reconociendo que no solo se trata de la transmisión de conocimientos, sino también de la calidad de la relación tutor-estudiante y las estrategias pedagógicas aplicadas para maximizar el aprendizaje.

4.6 Recomendaciones

Este trabajo subraya la necesidad continua de apoyar y mejorar programas de nivelación y tutorías para garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a recursos que les permitan alcanzar su máximo potencial académico. La inversión en estos programas no solo beneficia a los individuos directamente involucrados, sino que también contribuye al fortalecimiento del sistema educativo en su conjunto.

4.6.1 Recomendaciones a las Instituciones de Educación Superior

Algunos ejemplos importantes de destacar por su positivo impacto los podemos encontrar en la reciente edición de RevistIME, publicación de la Red Iberoamericana de Mentoría, destacó el impacto positivo del Programa de Mentoría de la Universidad Andrés Bello (UNAB) en Chile, que tiene como objetivo desarrollar habilidades transversales para la retención y éxito académico de los estudiantes universitarios. La mentoría se lleva a cabo mediante el acompañamiento de estudiantes de cursos superiores, la formación de una comunidad de mentores pares y la guía constante del equipo de Coordinadores del CIADE. Durante el año 2023, el programa experimentó modificaciones significativas, como la creación de la Escuela de Mentores y la asociación de la mentoría a un taller semestral para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades universitarias.

Además, se extendió el acompañamiento a todos los estudiantes de primer ingreso en pregrado diurno.

Un reciente estudio realizado en la Universidad de Chile, Muñoz (2023) señala que:

Encontramos realización de tutorías, gestión de rebajas en carga académica, apoyo en la solicitud de recursos económicos y el Programa de Mentores (PM). Todos estos componentes son mecanismos de acción para impactar en la permanencia de los/as estudiantes PACE en su primer año de universidad. Estos mecanismos buscan desarrollar habilidades de lectoescritura y comunicacionales en entornos académicos e identificar y promover soluciones ante situaciones de riesgo o críticas. (p. 5)

A raíz de ello nuestra propuesta de recomendaciones a las Instituciones de Educación Superior son:

- Se sugieren mejoras prácticas, como la flexibilidad de horarios y el acceso a recursos tales como: infraestructura y mobiliario. Se destaca que la evaluación del programa es en general positiva, aunque se menciona que no se realizó un seguimiento del avance en el curso. Es fundamental fortalecer el apoyo a los estudiantes para realizar evaluaciones más críticas y fundamentadas, en beneficio del nivel académico del educando.
- Se debe considerar la posibilidad de ofrecer programas de tutorías personalizadas que se adapten a las necesidades individuales de cada estudiante. Esto podría incluir la evaluación inicial del nivel de competencia académica de cada estudiante y la creación de planes de tutoría específicos para abordar sus áreas de mejora.
- También se puede realizar evaluaciones periódicas de los programas de nivelación y tutorías para identificar áreas de mejora y ajustar los enfoques según sea necesario. Esto puede incluir encuestas a los estudiantes y tutores, así como el análisis de datos de rendimiento académico para medir el impacto de los programas en el éxito estudiantil (Mantilla, 2024).
- Establecer colaboraciones con otras instituciones educativas, organizaciones sin fines de lucro o empresas para ampliar el alcance y los recursos disponibles para los programas de nivelación y tutorías. Esto podría incluir la participación de voluntarios, la obtención de fondos adicionales o el acceso a recursos educativos adicionales.
- Establecer programas de seguimiento posterior para brindar apoyo continuo a los estudiantes una vez que hayan completado los programas de tutorías.
- Entregar servicios de asesoramiento académico, talleres de desarrollo profesional o redes

de apoyo de exalumnos para ayudar a los estudiantes a mantener su éxito académico a largo plazo.

- Asegurarse que los programas de nivelación y tutorías sean accesibles y relevantes para todos los estudiantes, independientemente de su origen cultural, lingüístico o socioeconómico. Esto puede incluir la contratación de tutores que reflejen la diversidad de la población estudiantil, así como la adaptación de los materiales y recursos educativos para satisfacer las necesidades de todos los estudiantes.
- Establecer alianzas con organizaciones comunitarias, empresas locales y otras instituciones educativas para enriquecer los programas de nivelación y tutorías con recursos adicionales y oportunidades de aprendizaje experiencial.
- Se sugiere desarrollar programas que fortalezcan la resiliencia académica de los estudiantes, ayudándoles a superar los desafíos y afrontar el fracaso de manera constructiva.

4.6.2 Recomendaciones a los Tutores

- Se sugiere utilizar herramientas tecnológicas, como plataformas en línea o aplicaciones móviles, para facilitar el acceso a recursos educativos y proporcionar un seguimiento más efectivo del progreso de los estudiantes. Esto puede incluir la entrega de contenido educativo, la programación de sesiones de tutoría y la monitorización del rendimiento académico. Para Sigüenza et al. (2018) la herramienta web 2.0 se presenta el podcast como una alternativa para archivos de audio digital grabados y almacenados en audio streams, para luego ser difundidos y escuchados en cualquier parte y lugar en donde exista conectividad, y así buscar innovar y mejorar la tutoría académica.
- Reconocer la importancia del apoyo emocional en el éxito académico de los estudiantes y asegurar que los programas de tutorías, también aborden las necesidades emocionales de los estudiantes. Esto podría incluir la capacitación de los tutores en habilidades de escucha activa y apoyo emocional, así como la creación de un ambiente de tutoría que fomente la confianza y el bienestar emocional de los estudiantes.

-
- Fomentar el desarrollo de habilidades de autodirección y autonomía en los estudiantes a través de técnicas de aprendizaje activo y estrategias de autorregulación del aprendizaje. Esto les ayudará a convertirse en aprendices más independientes y a asumir un mayor control sobre su propio proceso de aprendizaje.
 - Se pueden diseñar actividades prácticas y experiencias de aprendizaje que complementen la instrucción teórica y promuevan un aprendizaje significativo. Esto puede incluir proyectos de investigación, salidas de campo, laboratorios virtuales o actividades de resolución de problemas que involucren a los estudiantes de manera activa en su proceso de aprendizaje.
 - La implementación de estrategias de aprendizaje activo como por ejemplo, integrar estrategias que fomenten la participación activa de los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje, como el aprendizaje basado en problemas, en proyectos o el aprendizaje cooperativo. El aprendizaje basado en problemas es una estrategia educativa que se fortalece con tutores pares. La dificultad para contar con docentes interesados en ser tutores y con tiempo disponible, motivó a crear un programa de tutoría de pares en aprendizaje, basado en problemas en la Escuela de Medicina de la Universidad Austral de Chile (Vidal & Castillo, 2019). Los tutores desarrollan y/o fortalecen habilidades y actitudes necesarias para ejercer sus tutorías y desempeñarse satisfactoriamente en el manejo de grupo, lo que estimula las ideas y motiva el trabajo para el logro de los objetivos propuestos. Los tutores reciben también un acompañamiento permanente durante todo el proceso por los docentes encargados, para solucionar dudas o resolver eventuales situaciones problemáticas que pudiesen presentarse con algún estudiante, especialmente con aquellos que se están iniciando como tutores pares, donde se hace necesario una supervisión más permanente. Esto les da confianza y se sienten apoyados para ejercer su rol y desempeñarse en cualquiera de las asignaturas en que se requiera.
 - Incorporar actividades que fortalezcan las habilidades socioemocionales de los estudiantes, como la inteligencia emocional y las habilidades de comunicación, para mejorar su bienestar general y su éxito académico.

CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN

Esta investigación concluye que: el aporte formativo de los programas de tutorías y nivelación impartidos por tres Universidades Chilenas, es crucial para los estudiantes que ingresan a la educación superior, ya que proporcionaron una visión profunda sobre la realidad y entorno al que ellos se enfrentan junto con su ingreso a la universidad, posicionando éstos programas como el aporte necesario para facilitar su adaptación al contexto y desarrollo académico, así como la permanencia estudiantil. La percepción expresada en esta investigación, permite demostrar de manera concluyente que estos programas desempeñan un papel fundamental en el éxito académico de los estudiantes, al otorgar el apoyo y las herramientas necesarias para superar desafíos académicos y alcanzar su máximo potencial.

Los hallazgos de este estudio señalan que el principal interés y motivación de los estudiantes para unirse a estos programas, radica en fortalecer su rendimiento académico. Los casos estudiados coinciden en que dichos programas han significado un gran aporte y han impactado no sólo en el ámbito académico, sino que además han fortalecido áreas de índole emocional y social, así como dirigir el énfasis en el descubrimiento en sus propias capacidades y potencialidades, favoreciendo así la adaptación y el éxito en su formación profesional.

5.1 En relación a la pregunta de investigación

Según esta investigación para dar respuesta a nuestra pregunta de investigación y de acuerdo con la percepción de los estudiantes que han participado en dichos programas, podemos considerar varios aspectos:

1.- Apoyo individualizado y personalizado: Los programas de tutoría y nivelación ofrecen a los estudiantes un apoyo individualizado y personalizado, adaptado a sus necesidades específicas. Esto puede incluir asesoramiento académico, orientación en la elección de asignaturas, ayuda con la planificación de estudios, con la gestión eficaz del tiempo y retroalimentación personalizada sobre el desempeño académico.

2.- Mejora del rendimiento académico: Los estudiantes suelen percibir que la tutoría y los programas de nivelación tienen un impacto positivo en su rendimiento académico. Esto se debe a

la atención adicional y al refuerzo de habilidades que reciben, lo que les ayuda a superar dificultades y a alcanzar su máximo potencial académico.

3.- Desarrollo de habilidades: Los programas de tutoría y nivelación no solo se centran en el aspecto académico, sino que también pueden contribuir al desarrollo de habilidades blandas y competencias transversales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el pensamiento crítico. Estas habilidades son fundamentales para el éxito tanto en el ámbito académico como profesional.

4.- Promoción del bienestar estudiantil: Los estudiantes suelen percibir que la tutoría y los programas de nivelación tienen un impacto positivo en su bienestar general. Al recibir apoyo adicional y sentirse comprendidos y respaldados, experimentan una reducción del estrés y la ansiedad asociados con los desafíos académicos, lo que contribuye a su salud emocional y mental.

5.2 En relación a los objetivos

La importancia reconocida en esta investigación, según la percepción de los casos estudiados, radica en el aporte facilitador de los programas de tutorías y nivelación, también se les reconoce un rol equitativo, ya que permiten a todos los estudiantes que ingresan a la Institución de Educación Superior (IES) obtener la posibilidad de resolver sus vacíos académicos, superar sus incertidumbres, nivelar sus conocimientos y en definitiva, enfrentar su formación profesional en igualdad de condiciones y de manera satisfactoria.

Por su parte, en esta investigación se reconoció que el Tutor académico es de vital importancia, su participación es percibida como el primordial apoyo, es el puente inicial entre el estudiante y la Universidad, quien no sólo transmite conocimientos al estudiante recién ingresado, también le guía, proporciona recursos, redes que facilitan la adaptación a la vida universitaria a través de la motivación y confianza. Por consiguiente, los casos investigados coincidentemente no reportaron experiencias negativas, al contrario, afirmaron el apoyo constante y dedicado, además de una orientación personalizada recibida constantemente por el tutor.

Asimismo, la tutoría académica y los programas de nivelación no solo tienen un impacto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes, sino también en su bienestar emocional y mental. Al

recibir orientación y asistencia adicional, los alumnos experimentan una mayor confianza en sus habilidades, lo que contribuye a reducir el estrés y la ansiedad asociados con los desafíos académicos. Esta atención individualizada también puede ayudar a identificar y abordar tempranamente posibles problemas de salud mental, promoviendo así un entorno educativo más saludable y solidario Torres et al., (2023).

La tutoría académica y los programas de nivelación son pilares fundamentales en la educación, ya que no solo mejoran el desempeño académico, sino que también promueven el bienestar general de los estudiantes, contribuyen a cultivar un ambiente de aprendizaje enriquecedor y de apoyo mutuo.

5.3 Limitaciones

Las limitaciones de esta investigación pueden derivar de varios aspectos, incluyendo el diseño del estudio, la metodología utilizada y las variables externas que podrían influir en los resultados. A continuación se detallan algunas posibles limitaciones:

1. Tamaño y representatividad de la muestra:

- La investigación fue realizada con una muestra limitada de estudiantes, lo que pudo afectar la generalización de los resultados a toda la población estudiantil.
- La representatividad de la muestra podría estar sesgada si solo se incluyeron estudiantes de ciertas carreras, niveles académicos o universidades específicas.

2. Variabilidad en los programas de tutoría y nivelación:

- Los programas de tutoría y nivelación pueden variar significativamente entre las diferentes universidades y dentro de las mismas, en términos de estructura, contenido y calidad de la implementación (Ministerio de Educación - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, [MINEDUC-UNESCO], 2021).
- La falta de homogeneidad en estos programas podría influir en la percepción y efectividad

reportada por los estudiantes.

3. Subjetividad en las percepciones de los estudiantes:

- Las conclusiones de la investigación se basan en gran medida en la percepción de los estudiantes, lo cual es subjetivo y puede estar influenciado por factores personales, como expectativas previas, experiencias individuales y el contexto social y académico (Ruiz, 2022).

- Las percepciones pueden no reflejar objetivamente el impacto real de los programas en el rendimiento académico y el bienestar.

4. Influencia de factores externos:

- Existen numerosos factores externos que pueden influir en el rendimiento académico y el bienestar de los estudiantes, como el apoyo familiar, la situación económica, la calidad de la enseñanza en la universidad y el entorno social.

- La investigación podría no haber controlado adecuadamente estas variables externas, lo que podría afectar la validez de las conclusiones.

5. Limitaciones metodológicas:

- La metodología utilizada para recoger datos (la entrevista) puede presentar sesgos, como la deseabilidad social, donde los estudiantes responden de manera que creen que será vista favorablemente por los investigadores.

- La falta de triangulación de datos (usar múltiples métodos de recolección de datos) podría limitar la profundidad y la validez de los hallazgos (Aguilar y Barroso, 2015).

Identificar y reconocer estas limitaciones es crucial para interpretar adecuadamente los resultados de la investigación y para diseñar estudios futuros que aborden estas deficiencias.

5.4 Proyecciones

Cabe señalar que se sugiere complementar esta investigación desde la arista del beneficio de la implementación de estos programas para las IES, ya que, de acuerdo con los hallazgos aquí obtenidos, dichos programas contribuyen además, al fortalecimiento del sistema educacional completo. Es necesario señalar que, además de los beneficios evidentes para los estudiantes, es fundamental considerar la perspectiva de las IES al evaluar la implementación de programas de tutoría académica y nivelación. La investigación sugiere que estos programas no solo tienen un impacto positivo en el rendimiento y bienestar de los estudiantes, sino que también aportan significativamente al fortalecimiento del sistema educativo en su conjunto.

En primer lugar, la implementación de programas de tutoría y nivelación puede mejorar la reputación y el prestigio de una institución educativa. El compromiso con el éxito académico de los estudiantes y la atención personalizada que ofrecen estos programas pueden atraer a nuevos estudiantes, así como retener a los existentes, lo que se traduce en un aumento en la matrícula y una mejor imagen institucional.

Además, estos programas pueden contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales de equidad y acceso a la educación. Al proporcionar apoyo adicional a estudiantes de diversos orígenes y con diferentes niveles de preparación académica, las IES pueden demostrar su compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades, lo que a su vez puede reflejarse en métricas de diversidad y participación estudiantil.

Asimismo, la implementación de programas de tutoría y nivelación puede tener un impacto positivo en las tasas de retención y graduación de los estudiantes. Al ofrecer un sistema de apoyo sólido desde el principio de la carrera estudiantil, las IES pueden ayudar a reducir la deserción y aumentar el éxito académico, lo que a su vez mejora las métricas de rendimiento institucional y la satisfacción de los estudiantes.

Los programas de tutoría y nivelación pueden desempeñar un papel importante en la promoción de la inclusión y la equidad en el ámbito universitario. Al ofrecer apoyo adicional a estudiantes de diversos orígenes y con diferentes niveles de preparación académica, estos programas ayudan a cerrar brechas de aprendizaje y a garantizar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para alcanzar el éxito académico, según nos comenta Avendaño (2023).

Ante estos aspectos se puede decir que la percepción de los estudiantes que han participado en programas de tutoría y nivelación en tres Universidades Chilenas destaca su valor en términos de apoyo individualizado, mejora del rendimiento académico, desarrollo de habilidades, promoción del bienestar estudiantil y fomento de la inclusión y equidad en el ámbito universitario.

Estos aspectos fundamentales contribuyen al éxito académico y personal de los estudiantes, así como al fortalecimiento del sistema educativo en su conjunto.

Por último, pero no menos importante, la inversión en programas de tutoría y nivelación puede tener beneficios a largo plazo para la sociedad en general. Los estudiantes que reciben este tipo de apoyo adicional están mejor preparados para enfrentar los desafíos académicos y profesionales, lo que puede traducirse en una fuerza laboral más calificada y productiva, así como en una ciudadanía más informada y comprometida, según nos comenta Quesada (2021).

Esta investigación concluye que, la implementación de programas de tutoría y nivelación no solo beneficia a los estudiantes individualmente, sino que también puede fortalecer el sistema educativo en su conjunto, mejorando la reputación institucional, fomentando la equidad y el acceso, aumentando las tasas de retención y graduación, y preparando a los estudiantes para contribuir de manera significativa a la sociedad en el futuro.

BIBLIOGRAFÍA

- Abello, R. & Díaz, A. (2008). *Vivencias, comportamiento académico, atribuciones causales, metas de estudio y autoconcepto en estudiantes universitarios*. [Tesis para optar al título de Magíster, Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/5407>
- Adam, J. M. (1990). *Analyse de La linguistique textuelle - Introduction à l'analyse textuelle des discours*. Paris: Armand Colin.
- Aguilar, S. & Barroso, J. (2015). LA TRIANGULACIÓN DE DATOS COMO ESTRATEGIA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Pixel-Bit. *Revista de Medios y Educación*. Universidad de Sevilla, España. 47, 73-88.
- Aguilar, N. & Manzano, N. (2018). La mentoría en el nivel universitario: etapas para su implementación. *Universidad y sociedad*, 10(1), 255-262.
- Álvarez, J. L. & García-Cano, M. (2022). Diversidad e inclusión en la universidad. La vía de la institucionalización. *Narcea*, 253 pp. *Bordón. Revista De Pedagogía*, 74(3), 145–146.
- Andrade-Abarca, P., & Flores, B. (2023). Evaluación de un proyecto de mentoría para estudiantes universitarios de primer ciclo. In *Congreso de Docencia en Educación Superior CODES (Vol.5)*. <https://doi.org/10.15443/codes2138>
- Araneda-Guirriman, C., Gairín, J., Pedraja, L. & Rodríguez, E. (2018). Percepciones sobre el perfil del estudiante universitario en el contexto de la educación superior de masas. Aproximaciones desde Chile. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 43(12), 864-870.
- Araneda-Guirriman, C., Obregón, A., Pérez, P., & Catari-Vargas, D. (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.

-
- Aristimuño, A., & Parodi, J. (2017). Un Caso Real de Combate al Fracaso en la Educación Pública: Una Cuestión de Acompañamiento, Liderazgo y Cultura Organizacional. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 15(4), 141-157.
- Avendaño, W. (2023). Mentoría entre pares: Un análisis desde la retroalimentación entre compañeros en el aprendizaje en línea. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(4). 279-295.
- Benoit, C. (2021). La tutoría entre pares: una estrategia para el fortalecimiento de la vocación pedagógica. *Transformación*, 17(1), 1-17. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552021000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- BienvenidasUnab. (2024). Programa de nivelación académica. <https://bienvenidas.unab.cl/diurno/>
- Bustos-González, R. (2018). Desarrollo de Competencias Genéricas en Estudiantes que se Desempeñan como Tutores Pares en la Universidad, *Revista Colombiana de Educación*, (75), 99-117.
- Cámara, G. (2020). Pedagogía que aprende de su práctica. *Redes de Tutorías*. <https://redesdetutoria.com/pedagogia-que-aprende-de-su-practica/>
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226. <https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Cajigal, E., Arias, L., y Farfan, E. (2022). Resiliencia y deserción escolar. Un estudio para plantear estrategias desde la tutoría en la educación superior. *Revista de Investigación Educativa*, (34), 198-228. <https://doi.org/10.25009/cpue.v0i34.2794>
- Collings, R., Swanson, V. & Watkins, R. (2016). Peer mentoring during the transition to university: Assessing the usage of a formal scheme within the UK, *Studies in Higher Education*, 41(11), 1995-2010. <https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1007939>

-
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The " what" and " why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Díaz, C.P., & Morrison, R. (2016). Tutorías en Educación Superior: Posibilidades para la Terapia Ocupacional, *Revista TOG (A Coruña)*, 13(23).
- Díaz, P. (2004). La tutoría académica en la educación universitaria: una experiencia en el núcleo de Actividad Física, del área de Movimiento y Postura, en el programa de Medicina de la Universidad de Antioquia. *Iatreia*, 17(4), 404-413.
<https://doi.org/10.17533/udea.iatreia.4120>
- Díaz , J., Luna, M., & Salinas-Padilla, H. (2019). Curso de nivelación algebraica para incrementar el rendimiento académico en estudiantes de ingeniería en un ambiente virtual de aprendizaje. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 456-489.
- Eckert, K. & Suénaga, R. (2015). Analysis of Attrition-Retention of College Students Using Classification Technique in Data Mining. *Formación universitaria*, 8(5), 03-12. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000500002>
- Escamilla, S., Pérez, L., & Rivera, H. (2018). Ingreso a la licenciatura en derecho en México: implicaciones colaterales. In *Memorias del Congreso CEEAD sobre Educación Jurídica*. 89.
- Figuera, P. & Álvarez, M. (2014). La intervención orientadora y tutorial en la adaptación y persistencia del alumnado en la universidad. *Revista de Orientación Educativa*, 28(54), 31-49.
- Flick, U. (2018). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Moraga.
- Gairín, J., Quinquer, D., Franch, J. Feixas, M. & Guillamón, C. (2004). Acciones tutoriales para la Universidad. En *III Symposium iberoamericano de Docencia Universitaria*. 1, 441-458.

-
- Gale, T. & Parker, S. (2014) Navigating Change: a Typology of Student Transition in Higher Education, *Studies in Higher Education*, 39(5), 734-753.
<https://doi.org/10.1080/03075079.2012.721351>
- García, B., Ponce, S., García, M. H., Caso, J., Morales, C., Martínez, Y., ... Aceves, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles Educativos*, 38(151), 104–122.
<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2016.151.54918>
- García, R., Cuevas, O., Vales, J., & Cruz, I. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista electrónica de investigación educativa*, 14(1), 106-121.
- García, M. & Tomás, N. (2013). Una experiencia de mentoría entre profesorado con la ayuda de grabaciones en videos. FECIES 2013: X Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior. 601-606.
<https://www.ugr.es/~aepc/XFORO/FECIES2013.pdf#page 601>
- Gibbs, G. (2012). El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa. Madrid: Moraga.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. New York: Aldeline publishing.
- González, A. (2015). 3er Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa.
https://amieedu.org/actascimie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez_ana.pdf
- González, F. (2015). Rendimiento académico según vías de ingreso en la Universidad de Santiago de Chile: Un estudio comparativo entre estudiantes propedéuticos y PSU. [Trabajo de titulación, para obtener el título de Ingeniero ejecución Industrial, Universidad de Santiago].
https://paiep.usach.cl/sites/paiep/files/documentos/gonzalez_2015_rendimiento_academico_segun_vias_de_ingreso_en_la_usach.pdf

-
- Gorichon, S., Salas, M., Araos, M.J., Yáñez, M., Rojas-Murphy, A. & Jara-Chandía, G. (2020). "Prácticas de mentoría para la inducción de docentes principiantes: análisis de cuatro casos chilenos al inicio del proceso", *Calidad en la Educación*, 52, 12-48.
- Hausman, L., Schofield, J., & Woods, R. (2007). Sense of belonging as a predictor of intentions to persist among African American and white first-year College students. *Research in Higher Education*, 48(7), 803-839.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Holland, C., Westwood, & Naveen, H. (2020). Underestimating the relationship between academic advising and attainment: a case study in practice, 5 (145), 1-11.
- Huircalaf, J.C. (2022). Percepciones del impacto y la eficacia de la acción tutorial en cuatro universidades públicas chilenas. [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona].
- Kahu, E., & Nelson, K. (2018) Student engagement in the educational interface: understanding the mechanisms of student success, *Higher Education Research and Development* (37)1, 58-71. <https://doi.org/10.1080/07294360.2017.1344197>
- Kram, K. E. (1983). Phases of the mentor relationship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 608-625.
- Kram, K. E. & Isabela, L. A. (1985). Mentoring alternatives: The role of peer relationships in career development. *Academy of Management Journal*, 28(1), 110-132.
- Kuh, G. D. (2008). High-impact educational practices: What they are, who has access to them, and why they matter. *Association of American Colleges & Universities*.
- Laneve, C. (2000). Il tutorato un'istanza emergente. *Scuola e Didattica*, (4), 20-21.
- Lavrakas, P.J. (2008) *Encyclopedia of survey research methods*. Sage Publications, Inc., Thousand Oaks.

-
- López-Gómez, E., Leví-Orta, G., Medina, A., & Ramos-Méndez, E. (2019) Dimensions of University Tutoring: A Psychometric Study, , Journal of Further and Higher Education, 1-19. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2019.1571174>
- López, I., & González, P. (2018). La tutoría universitaria como espacio de relación personal. Un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 381–399.
- Mantilla, J. (2024). Propuesta de análisis a la Persistencia y Minimización de los Riesgos de Deserción en la Universidad Libre Seccional Socorro. [Tesis para obtener el grado de Magíster en educación con énfasis en gestión educativa, Universidad Libre Seccional Socorro, Colombia]. <https://hdl.handle.net/10901/28980>.
- Martinez, E., & Elue, C. (2020). Academic advising and the community College Baccalaureate: implications for research, policy, and practice, 40 (1), 110–122. <https://doi.org/10.12930/NACADA-18-16>
- Martínez, P., Martínez, M. & Pérez, J. (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*, 32(1), 111-138. <https://doi.org/10.6018/rie.32.1.148411>
- McMillan, D. W. & Chavis, D. (1986). Sense of community: a definition and theory. *Journal of Community Psychology*, 14, 6-23.
- Medina, T., Castro, M. & Morín-Godoy, F. (2022). Mentorías entre pares: experiencias iberoamericanas de éxito para el acceso, transición y permanencia en la educación superior. *Propuestas y experiencias para mejorar la educación y el empleo*. 189-202.
- Ministerio de Educación - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). Manual de Tutorías Pedagógicas. <https://epja.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/43/2021/09/Manual-Tutorias-Pedagogicas.pdf>
- Mir, M., & Hormazabal, M. (2021). Programa de acompañamiento entre pares a estudiantes de primer año, para la integración universitaria y permanencia académica en la Universidad

<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/3417>

Miranda-Navales, M., & Villasís-Keever, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122.

Muñoz, L. (2023). Mentores/as del Programa de Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE): creencias, experiencias y opiniones sobre inclusión y aprendizaje. *Revista Saberes Educativos*, (11), 1–20. <https://doi.org/10.5354/2452-5014.2023.71395>

Munizaga, F., Cifuentes, M., & Beltrán, A. (2018). Retención y abandono estudiantil en la Educación Superior Universitaria en América Latina y el Caribe: Una revisión sistemática. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 26(61). <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.26.3348>

Navarro, S. (2020). *¿Integración o Inclusión?: Conociendo las Percepciones de la Experiencia Universitaria de los Estudiantes de la Universidad de Chile de Ingreso por vía PACE (Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior) en su Primer Año de Estudios en Educación Superior. Estudio Cualitativo Realizado en Estudiantes de Cohorte de Ingreso 2017.* [Tesis Doctoral, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://doi.org/10.7764/tesisUC/EDU/28523>

Núñez, A. F. (2021). Tutoría académica en la educación superior: el rol del autor académico, tutor pedagógico y del estudiante en la modalidad a distancia. *Revista Científica Retos De La Ciencia*, 5(12), 64–75.

Núñez, A. (2020). Deserción y retención: retos en la educación superior. *Revista científica retos de la ciencia*, 4(9), 15-23.

OCDE (2017). *Evaluaciones de Políticas Nacionales de Educación: Educación en Chile*, 1ª Ed., OECD Publishing, París, Francia y Fundación SM, Ciudad de México, México.

Ortiz, D., Gaete, R. & Villarroel, V. (2015). ¿Es la Tutoría de Pares una Estrategia para Evitar la Deserción?. <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUTP2128/Description#tabnav>

-
- PAIEP. (2024). Departamento de acceso inclusivo. Equidad y permanencia. <https://www.paiep.usach.cl/>
- PACEULS. (2021). Nivelación universitaria: ¿Qué es, para qué me sirve y cómo acceder a ella? <https://pace.userena.cl/noticias/nivelacion-universitaria>)
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. 15(70). 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442019000500455
- Poblete, M. J., Ortiz, R., & Gutierrez, F. (2024). Apoyos a estudiantes universitarios en salud mental: una experiencia de la Universidad de Chile. *Revista Saberes Educativos*, (12), 1–20. <https://doi.org/10.5354/2452-5014.2024.73591>
- Pugatch, T., & Wilson, N. (2018). Nudging Study Habits: A Field Experiment on Peer Tutoring in Higher Education, *Economics of Education Review*, 62, 151-161. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2017.11.003>
- Quesada, R. (2021). Propuesta de un plan estratégico para el relanzamiento de la maestría con énfasis en Negocios Internacionales del Programa de Posgrado de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica. [Tesis optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia, Universidad de Costa Rica].
- Ramirez, S. & Silva, M. (2009). Gestión de la docencia de pregrado en la Universidad. Interrogantes y respuestas desde la práctica. Desafíos y perspectivas de la dirección estratégica de las instituciones universitarias. Ediciones CNA Chile. 267-291. <https://www.cnachile.cl/Biblioteca%20Documentos%20de%20Interes/Desafios-y-Perspectivas.pdf>
- Ravelo, M., Bonilla, I., Martell, M., & Toledo, M. (2019). La formación y desarrollo de la competencia investigativa, una experiencia en Pinar del Río. Mendive. *Revista de Educación*, 17(1), 54-68.

Red de Televisión Universidades del Estado de Chile. (s.f.). TUPAR UOH: Un modelo de acompañamiento en la educación superior innovador y con visión integradora. <https://www.uestv.cl/covid-19/uoh-modelo-educacion-superior-innovador-y-con-vision-integradora/>

Riaño, A., Melo, I. G. & Quezada, I. D. (2024). *Potenciando la Creatividad y la Competitividad Empresarial de los empleados de la organización Colsubsidio frente a la cultura de innovación*. [Tesis de maestría, Universidad EAN] <http://hdl.handle.net/10882/13545>

Righi, A., Jorge, S., & Dos Santos, A., (2006). Escala de Satisfação com a Experiencia Académica de estudantes do ensino superior. *Avaliação Psicológica*, 5, 11-20.

Rubio, P. P. & Martinez, J. F. (2012). La acción tutorial desde la perspectiva de los alumnos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. *Perfiles educativos*, 34(138), 28-45.

Ruiz, G. (2022). La evaluación por pares. Aportes a la reflexión en el XVI Congreso Nacional de Investigación Educativa. *Revista mexicana de investigación educativa*, 27(92), 7-13. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662022000100007&lng=es&tlng=es

Ruffinelli, A., Morales, A., Montoya, S., Fuenzalida, C., Rodríguez, C., López, P. & González, C. (2020). Tutorías de prácticas: representaciones acerca del rol del tutor y las estrategias pedagógicas. *Perspectiva Educativa*, 59(1), 30-51.

Sáenz Giménez, J. (2017). Promoción de la Empatía en Educación Primaria: Propuesta de Intervención Educativa. Introducción y justificación del tema elegido. España. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/133397/2017_TFG_Promoci%F3n%20de%20la%20emhttps://hdl.handle.net/10901/28980pat%EDa%20en%20Educaci%F3n%20Primaria.%20Propuesta%20de%20intervenci%F3n%20educativa.pdf;jsessionid=1D58B6FCE85C90B84468384FBA98D285?sequence=1

-
- Saito, A. & Smith, M. (2017). Measurement and Analysis of Student (Dis) engagement in Higher Education: A Preliminary Study, *IAFOR Journal of Education*, 5(2), 29-46. <https://doi.org/10.22492/ije.5.2.01>,
- Salas, M., Díaz, A. & Medina, L. (2021). Mentorías en Chile: De la política diseñada a la puesta en acto. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(89), 449-474.
- Sánchez, L., Cejas, M., & Tovar, S. (2024). Las competencias del gerente financiero. Tendencias innovadoras. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador.
- Sigüenza, P., Montánchez, M., & Palta, N. (2018). La tutoría académica y la herramienta web 2.0: podcast, en la educación superior. Artículo de Revisión Bibliográfica. *Revista Killkana Sociales*. 2(2), 39-46.
- Simão, A., Flores, A., Fernandes, S. & Figueira, C. (2008). Tutoria no ensino superior: concepções e práticas. *Sísifo - Revista de ciências da educação*, 7, 75-88.
- Sologuren, E., Núñez, C. y Díaz, E. (2019). Creación e implementación de un programa de aprendizaje colaborativo en una universidad chilena: desafíos e impacto en programas de pregrado de Ingeniería y Ciencias. *Educationis Momentum*, 5(1), 19-55.
- Sologuren, E., Bonifaz, C., & Núñez, C. (2019). El curso basal de competencias comunicativas en Derecho: Enseñanza de la escritura académica desde un enfoque mixto e interdisciplinar. *Revista Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho*, 6(1), 131-154.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1996) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. 3ª reimpresión, Ediciones Paidós Ibérica, S. A. Barcelona, España. 20-23.
- Tinoco G, H. (2018). Diseño de un programa de e-mentoring a partir del análisis de competencias adquiridas por los estudiantes de práctica empresarial del programa de mercadeo. *Lúmina*, 19, 48-70.

Tinto, V. (1989). Definir la deserción: una cuestión de perspectiva. *Revista de Educación Superior* N° 71, ANUIES, México.

Tinto, V. (1997). Las aulas como Comunidades: el estudio de la Educación de Estudiantes de caracteres Persistencia. *Diario de la Educación Superior*, 68(6), 599-623.

Torres, M., Rodríguez, D., Salazar, P., Quispe, W., & Condori, A. (2021). Acompañamiento pedagógico y práctica docente en la educación básica regular. enfoques y tendencias. *Centro de investigación y estudios gerenciales*. 54, 24-38.

Torres, M., Neyra, G., Maza, R. & Ríos, L. (2023). Modelo prolab: Creativa, un programa de soporte a la educación primaria y secundaria. [Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Tuero, E., Cervero, A., Esteban, M., Arriaga, J., & Bernardo, A. (2017). La transición a la universidad: eficacia de un programa de orientación en bachillerato apoyado en las TIC. *Congreso CLABES VII*. Congreso llevado a cabo en Córdoba, Argentina. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1656> .

UOH. (2024). TuPar UOH. <https://www.uoh.cl/admision/tupar-uoh/>

Vanegas, G., Acuña, M., Cendejas, J., Benítez, M., & Ferreira, H. (2016). Diseño del sistema de información de control de tutoría y asesoría para mejorar el índice de eficiencia terminal en la Universidad Tecnológica de Morelia. *Revista de docencia e investigación educativa*. 2(6), 35-44.

Venegas, L., & Gairin, J. (2020). Aproximación al estado de la acción tutorial en universidades chilenas, *Perfiles Educ.*, 42(167), 103-118. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.167.59002>

Vergara, M. & Gallardo, G. (2019). ¿Cómo encontraré trabajo? Proyecciones imaginadas de transición al mundo del trabajo de estudiantes de pregrado. *Psicoperspectivas*, 18(3), 65-76. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1676>

Vidal, A., & Castillo, R. (2019). Formación de estudiantes de Medicina como tutores pares en aprendizaje basado en problemas. *Educación Médica Superior*, 33(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412019000300010

Williams, C., Cádiz, M., Santelices, L., Dougnac, A., & Soto, M. (2018) Impacto de un programa de Nivelación de Ciencias Básicas en estudiantes de primer año de la carrera de Nutrición y Dietética de la Facultad de Medicina de la Universidad Finis Terrae. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 15(1), 31-34.

Xulu Gama, N. (2019) The Role of Student Housing in Student Success: An Ethnographic Account. *Journal of Student Affairs in Africa*, 7(2), 15-25.

Young, C. & Wright, V. (2001). Mentoring: The components for Success (version electronica). *Journal of instructional Psychology*, 28(3).

Zabalza, M. A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario : calidad y desarrollo profesional*. Narcea.

ANEXOS

Anexo N°1. Validación del instrumento

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL

Magíster en Docencia para la Educación Superior

Integrantes: Marcia González, Romina Martínez y Jeannette Ramírez.

Título proyecto de Tesis

Programas de tutoría y nivelación en la Universidad Chilena:

Estudio de casos múltiples.

Objetivo General:

Analizar el rol y aporte formativo de los programas de tutorías y nivelación en la educación superior, aplicados a estudiantes que participan o han participado en dichos programas en el subsistema universitario chileno, en términos de su impacto en la adaptación a la vida universitaria y éxito académico.

Participantes:

Estudiantes que hayan participado de los programas de tutorías y nivelación en el subsistema universitario chileno.

VALIDACIÓN ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD SEMI ESTRUCTURADA APLICADA A ESTUDIANTES QUE HAYAN PARTICIPADO DE LOS PROGRAMAS DE TUTORÍAS Y NIVELACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CHILENA.

Nombre evaluadora: Carolina González.

Institución: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Título: La profesora González es profesora de Castellano y Comunicación y Licenciada en Lengua y Literatura Hispánica. Magíster en Lingüística Aplicada por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile. Máster en Investigación en Didáctica de la Lengua y la Literatura y Doctora en Didáctica de la Lengua y la Literatura por la Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Fecha de la validación: 22 de Diciembre 2023

En el cuadro que se presenta a continuación, encontrará los indicadores para validar las preguntas correspondientes al protocolo de entrevista semiestructurada.

Indicadores	Resultado
Excelente	La pregunta es pertinente al objetivo de investigación y se encuentra correctamente formulada en términos de contenido y redacción.
Bueno	La pregunta es pertinente al objetivo de investigación, pero su formulación puede ser mejorada en términos de contenido y/o redacción.
Regular	La pregunta debe ser modificada, si bien es pertinente al objetivo de investigación, su formulación no es clara en términos de contenido y/o redacción.
Insuficiente	La pregunta debe ser replanteada totalmente, pues resulta poco pertinente al objetivo de investigación y su formulación no es clara en términos de contenido y/o redacción.

Validación de preguntas de acuerdo a dimensiones.

Marque con una X la opción que considere pertinente a cada pregunta. Puede realizar comentarios si lo considera oportuno.

Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Comentarios
PREGUNTAS INICIALES					
Pregunta 1 ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos tu experiencia.		X			Coméntanos sobre tu participación en dichos programas
Pregunta 2 ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? ¿A cuántos programas has asistido?	X				

Pregunta 3 ¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas?	X				
ADAPTACIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA					
Pregunta 4 ¿Consideras que estos programas han sido un aporte no sólo en el ámbito académico, sino que además han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿Qué ámbitos han impactado?			X		Es necesario plantear preguntas que permitan respuestas abiertas y no binarias. Sugiero: ¿De qué manera estos programas han sido un aporte en el ámbito académico? ¿Cómo han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos han impactado?
Pregunta 5 ¿Consideras que estos programas impactaron además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo.	X				
Pregunta 6 ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o	X				

situación donde se aprecie ese problema o dificultad.					
ÉXITO ACADÉMICO					
Pregunta 7 ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia.	X				
Pregunta 8 ¿Estableciste metas específicas en conjunto con el tutor? ¿Cuáles? Nos puedes dar ejemplos.		X			¿Qué metas estableciste junto a tu tutor al momento de ingresar al programa?
Pregunta 9 ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos.		X			¿Podrías darnos ejemplos?
Pregunta 10 ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? Coméntanos tu experiencia.		X			Coméntanos*
RELACIÓN CON EL TUTOR					

Pregunta 11 ¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria?	X				
Pregunta 12 ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo? Coméntanos.		X			*Coméntanos
Pregunta 13 ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares?	X				
Pregunta 14 ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste?	X				
RESULTADOS Y RECOMENDACIONES					
Pregunta 15 ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu		X			

aprendizaje y desarrollo académico?					
Pregunta 16 ¿En qué medida crees que estos programas han contribuido a tu permanencia en la institución y éxito académico?		X			Sugiero una fusión entre la pregunta 15 y 16, pues de cierta manera apuntan a lo mismo: desarrollo académico
Pregunta 17 ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían?	X				
Pregunta 18 ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad?	X				

Nombre evaluador: Enrique Sologuren

Institución: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

Título: El profesor Sologuren es Doctor en Lingüística por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). Magíster en Letras Hispánicas por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Fecha de la validación: 22 de Diciembre 2023

En el cuadro que se presenta a continuación, encontrará los indicadores para validar las preguntas correspondientes al protocolo de entrevista semiestructurada.

Indicadores	Resultado
Excelente	La pregunta es pertinente al objetivo de investigación y se encuentra correctamente formulada en términos de contenido y redacción.
Bueno	La pregunta es pertinente al objetivo de investigación, pero su formulación puede ser mejorada en términos de contenido y/o redacción.
Regular	La pregunta debe ser modificada, si bien es pertinente al objetivo de investigación, su formulación no es clara en términos de contenido y/o redacción.
Insuficiente	La pregunta debe ser replanteada totalmente, pues resulta poco pertinente al objetivo de investigación y su formulación no es clara en términos de contenido y/o redacción.

Validación de preguntas de acuerdo a dimensiones.

Marque con una X la opción que considere pertinente a cada pregunta. Puede realizar comentarios si lo considera oportuno.

Preguntas	Excelente	Bueno	Regular	Insuficiente	Comentarios
PREGUNTAS INICIALES					
Pregunta 1 ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos tu experiencia.		X			Revisar ortografía
Pregunta 2 ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? ¿A cuántos programas has asistido?	X				
Pregunta 3	X				

¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas?					
ADAPTACIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA					
Pregunta 4 ¿Consideras que estos programas han sido un aporte no sólo en el ámbito académico, sino que además han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿Qué ámbitos han impactado?			X		Para que la pregunta sea de final abierto, ¿De qué manera estos programas han sido un aporte XXXXXXXXX
Pregunta 5 ¿Consideras que estos programas impactaron además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo.			X		Mismo comentario que en la pregunta 4
Pregunta 6 ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o situación donde se aprecie ese problema o dificultad			X		¿Y si NO tuvo problemas?

ÉXITO ACADÉMICO					
Pregunta 7 ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia.	X				
Pregunta 8 ¿Estableciste metas específicas en conjunto con el tutor? ¿Cuáles? Nos puedes dar ejemplos.	X				
Pregunta 9 ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos.	X				
Pregunta 10 ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? Coméntanos tu experiencia.		X			Sugiero agregar la pregunta ¿Por qué? ¿De qué manera?
RELACIÓN CON EL TUTOR					
Pregunta 11	X				

¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria?					
Pregunta 12 ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo? Coméntanos.		X			Danos un ejemplo, relata alguna situación al respecto.
Pregunta 13 ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares?	X				
Pregunta 14 ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste?		X			Relata la situación y la experiencia, nos puedes dar un ejemplo.
RESULTADOS Y RECOMENDACIONES					
Pregunta 15 ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico?	X				

<p>Pregunta 16 ¿En qué medida crees que estos programas han contribuido a tu permanencia en la institución y éxito académico?</p>	<p>X</p>				
<p>Pregunta 17 ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían?</p>	<p>X</p>				
<p>Pregunta 18 ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad?</p>	<p>X</p>				

Anexo N°2. Pauta de entrevista

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD SEMI ESTRUCTURADA APLICADA A ESTUDIANTES QUE HAYAN PARTICIPADO DE LOS PROGRAMAS DE MENTORÍA/TUTORÍAS/NIVELACIÓN O ACOMPAÑAMIENTO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD CHILENA.

PREGUNTAS INICIALES

1. ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos sobre tu participación en dichos programas.
2. ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? ¿A cuántos programas has asistido?
3. ¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas?

ADAPTACIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA

4. ¿De qué manera estos programas han sido un aporte no sólo en el ámbito académico? ¿Cómo han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿Qué ámbitos han impactado?
5. ¿De qué manera estos programas impactaron además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo.
6. ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o situación donde se aprecie ese problema o dificultad.

ÉXITO ACADÉMICO

7. ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia.
8. ¿Qué metas estableciste junto a tu tutor al momento de ingresar al programa?
9. ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos.
10. ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? ¿Por qué? ¿De qué manera?

Coméntenos. ¿Daños ejemplos?

RELACIÓN CON EL TUTOR

11. ¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria?
12. ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo?
Comentanos: danos un ejemplo.
13. ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares?
14. ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste? Relata la situación y la experiencia, nos puedes dar un ejemplo.

RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

15. ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu aprendizaje, tu permanencia en la institución, así como también, para tu desarrollo y éxito académico?
16. ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían?
17. ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad?

Anexo N°3. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD GABRIELA MISTRAL

ESCUELA DE EDUCACIÓN

MAGISTER EN DOCENCIA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Consentimiento informado

Programas de tutoría y nivelación en la Universidad Chilena:

Estudio de casos múltiples.

Nombre del investigador: Romina Martínez, Marcia González, M. Jeannette Ramírez.

Institución: Escuela de Educación, Universidad Gabriela Mistral.

El propósito se centra en comprender las percepciones y experiencias de los estudiantes que han participado en este tipo de programas, así también como investigar y analizar el papel y el valor educativo que los programas de tutoría y nivelación ofrecidos por Universidades chilenas tienen para los estudiantes que participan en ellos. Este estudio se centrará en la percepción de los estudiantes, buscando comprender cómo han contribuido a su desarrollo académico y personal.

La justificación de este tema radica en la importancia de entender cómo estas iniciativas impactan en la experiencia educativa de los estudiantes universitarios, comprender en detalle cómo estos programas están influyendo en la experiencia universitaria de los estudiantes, determinar si están cumpliendo sus objetivos, si hay áreas de mejora y como están afectando la adaptación de los estudiantes a la vida universitaria es crucial para el éxito académico y personal de estos estudiantes. Mejorar la experiencia estudiantil, comprender las percepciones y experiencias de estos programas puede ayudar a las Universidades a mejorar y adaptar sus programas de tutorías y nivelación para que se ajusten mejor a las necesidades de los estudiantes de primer año. Esto podría aumentar la retención estudiantil, mejorar los índices de graduación y contribuir a una experiencia universitaria

más satisfactoria en general.

Si usted acepta participar, se le realizará una entrevista dialogada semiestructurada que durará aproximadamente 45 minutos, la cual será grabada en formato de audio para ser transcrita posteriormente por las investigadoras, de manera íntegra y fidedigna. Dicha entrevista apuntará únicamente a obtener información respecto de la percepción que usted posee sobre dichos programas y se llevará a cabo en un punto de encuentro de mutuo acuerdo. El documento generado a partir de la entrevista estará disponible para usted, con el fin de verificar y corroborar que los datos entregados no hayan sido manipulados. Este será clasificado según un código alfanumérico único para cada entrevista, el cual será entregado a usted para acceder al documento. En el caso de no sentirse representado/a por dicho documento, puede comunicarse con las investigadoras, donde podrá hacer llegar sus observaciones, inquietudes o la voluntad de cesar su participación en este estudio, si usted así lo requiere.

Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma de estricta confidencialidad, y será utilizada con fines exclusivamente relacionados con la investigación, lo que incluye el acceso de la investigadora o agencias supervisoras de tesis. Cabe destacar que haremos entrega a usted de una copia de este documento. Cualquier publicación de los resultados de la investigación será completamente anónima.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Este estudio no representará en ningún caso un costo monetario para usted ni le traerá beneficios económicos alguno. Sin embargo, el resultado del proyecto traerá beneficios significativos para el progreso del conocimiento en el área de la Educación y Docencia Universitaria, cuyos resultados pueden servir como fuente de información para posteriores estudios.

Usted recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado, y si requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio, puede comunicarse con:

Investigadores:

Tel + 56 9 94929353

Desde ya agradezco su participación.

Yo _____ acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) de que el objetivo general de este estudio es Analizar el rol y aporte formativo de los programas de mentorías en la educación superior, aplicados a estudiantes que participan o han participado en programas de tutoría y nivelación en el subsistema universitario chileno, en términos de su impacto en la adaptación a la vida universitaria y éxito académico.

Se me ha indicado también que tendré que entregar datos personales y responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 45 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es verídica, estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree consecuencias negativas para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puedo contactar al investigador.

Entiendo que recibiré una copia de este documento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido, para lo cual debo contactar al investigador al teléfono anteriormente mencionado.

Anexo N°4. Transcripción entrevistas

Entrevista Caso 1

1. ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos sobre tu participación en dichos programas. C1_P1_

Bueno, al matricularme me dieron el conocimiento del programa Tu par, que daa eeh mentorías y apoyos para los alumnos de primer y segundo año. Además de eso, al momento de ingresar a cada asignatura eeh se nos presenta a un tutor eh por asignatura.

2. ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? ¿A cuántos programas has asistido? C1_P2_

Lo consideré necesario porque eeh venía con muchas lagunas desde los años anteriores yy eeh tenía miedo de no poder eeh rendir, de reprobar eeh por lo cual consideré necesario ingresar a estos programas.

He asistido tanto a los programas TuPar, como a las tutorías que hacen por asignaturas.

3. ¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas? C1_P3_

Eeh poderme nivelar yy poder eeh resolver las dudas que los profesores noo lograban explicarme eeh y aprobar las asignaturas.

4. ¿De qué manera estos programas han sido un aporte en el ámbito académico? ¿Cómo han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos han impactado? C1_P4_

Eeh bueno, ambos programas me han logrado dar estrategias de estudio, que algunas me han servido, algunas no tanto, eeh conocer cómo poder organizarme mejor, resolver dudas que quedan en la clase.

5. ¿De qué manera estos programas impactaron además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo. C1_P5_

Uff muchísimo, eeh me fortalecieron la confianza en mí, en mis capacidades eeh al principio creí que daría bote en la universidad, todo se me hacía eeh súper difícil, cuando empecé con las tutorías me sentía apoyada, me di cuenta que eeh no era la única con ese miedo, por ejemplo cuando fui mejorando mis notas y la comprensión de las eeh asignaturas, eeh también me fui empoderando como alumna.

6. ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o situación donde se aprecie ese problema o dificultad.

C1_P6_

Eeh al principio se dio la dificultad eeh para organizarnos eeh por los horarios, una vez queee logramos ajustar horarios, que pasaron como 2 semanas en las que eeh no podíamos juntarnos, eeh todo salió expedito jijiji.

7. ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia.

C1_P7_

Eeh bueno, el progreso se midió a través de las calificaciones yy eeh mejoró mi comprensión de los conceptos, también noté un avance en eeh mi capacidad deee autoevaluación. Las distintas tutoras nos eeh ayudaron mucho para eeh poder evaluar nuestros continuos aprendizajes.

8. ¿Qué metas estableciste junto a tu tutor al momento de ingresar al programa? C1_P8_

Eeh bueno, establecimos metas específicas a corto plazo para ir mejorando a eeh largo plazo mi rendimiento en las asignaturas.

9. ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos. C1_P9_

Bueno han sido muy efectivos y me han ayudado a superar eeh asignaturas en las cuales en verdad se me hacía muy difícil yyy al principio creí que la suspendería, al final terminé aprobándola gracias a la tutoría, ese sería eeh como el ejemplo.

10. ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? ¿Por qué? ¿De qué manera? Coméntanos. ¿Podrías darnos ejemplos? C1_P10_

C1_P10_

Bueno, eeh sí, sí se notan las diferencias ya que hay asignaturas en las cuales no hemos podido, no pudimos concretar por ejemplo eh una tutoría antes de un examen y en ese examen eeh sí costaba mucho más y algunos reprobaban, eeh en cambio con las tutorías previas al examen eeh, todos lográbamos aprobar.

11. ¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria?

C1_P11_

Bueno las principales ventajas eeh son la orientación personalizada, la resolución de dudas, el apoyo antes de cada examen y eeh y la clarificación de conceptos o términos académicos de cada asignatura.

12. ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo? Coméntanos: Danos un ejemplo. C1_P12_

Eeehhh bueno creo que mi mayor desafío fue comprender un tema complejo, y mi tutor me proporcionó explicaciones adicionales, consejos eeh y nos hacía desarrollar ejercicios prácticos para abordar eel tema para lograr el éxito en las evaluaciones.

13. ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares? C1_P13_

Bueno, nos fue proporcionando material adicional de estudio eeh como guías, PPT, estrategias para la gestión del tiempo yyy recursos en línea eeh importantes para el área de estudio por ejemplo el uso de Canva.

14. ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste? Relata la situación y la experiencia, nos puedes dar un ejemplo.

C1_P14_

La verdad no, no he tenido experiencias negativas eeh y todo se ha abordado eeh de forma colaborativa y eeh comunicando siempre las diferentes eeh visiones y respetando laaas visiones del otro..

15. ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu aprendizaje, tu permanencia en la institución, así como también, para tu desarrollo y éxito académico?

C1_P15_

Bueno eeh considero que han sido muy esenciales para mi aprendizaje, han mejorado eeh mi permanencia en la universidad y han sido un eeh aporte significativo para mi desarrollo académico y personal, eeh hasta el miedo que tenía a principio de año fue desapareciendo y eeh cada vez me he sentido más segura y capaz para seguir.

16. ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían? C1_P16_

Eeh sí, podrían mejorar la flexibilidad de horarios para adaptarlos mejor eeh a las necesidades y tiempos de los alumnos y además facilitar con mayor rapidez las salas y recursos universitarios.

17. ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad? C1_P17_

Ehh les aconsejaría que busquen tutores que se ajusten a sus necesidades específicas, que establezcan metas claras y a corto plazo, eeh que se comprometan activamente en el proceso de tutoría, no crean que el tutor les va a traspasar conocimientos como si fuera magia. La comunicación clara eeh es clave eeh y la consistencia.

Entrevista Caso 2

1. ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos sobre tu participación en dichos programas. C2_P1_

Ya... he..Estos programas eran optativos en la universidad, al momento que yo comencé cuando me matriculé, me informaron de ellos y hee bueno yo decidí hee inscribirme a la nivelación, no era obligatorio.

2. ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? C2_P2_

Por qué como yo entré a un bachillerato y quería entrar a medicina heee, obviamente mientras más conocimiento y mientras mejor preparada estuviera yo preparada para enfrentar los ramos encontré que era mejor y como el curso era de nivelación encontré que me iba a preparar para tomar de mejor forma el ramo, entonces por eso lo tomé.

¿A cuántos programas has asistido?

A dos.

3. ¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas? C2_P3_

Yaa mi expectativa era que me iban a hacer como un repaso(me imaginé) que como yo venía del colegio obviamente antes de la carrera, yo me imaginaba como un repaso de cómo la última materia

como de cuarto medio, como un tipo de fundamentos, esa era como mi expectativa.

4. ¿De qué manera estos programas han sido un aporte en el ámbito académico? ¿Cómo han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos han impactado?

C2_P4_

Ya, hee, fueron un aporte porque, bueno, en mi caso particular yo venía de no ser tan buena alumna en el colegio, tomé preuniversitario heee y me sirvió yo encuentro para complementar mis conocimientos, yá y también como para introducir al ramo porque siento que ellos de una o de otra forma en la nivelación como que dieron un pie para lo que venía un poco como la base, de lo venía, esta nivelación duró aproximadamente como un mes como empezó..yo me matriculé, claro duró como un mes.

5. ¿De qué manera estos programas impactaron además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo. C2_P5_

Yá, mmm yo creo que a mi, como dije que quería estar mejor preparada, a mi me jugó... quizás fue como un poco al revés, porque yo sentía que yo no venía tan bien preparada para esto, porque como es competitivo el bachillerato, sentía que tenía que tener mucho conocimiento y con la nivelación sentí que me faltaba mucho conocimiento, entonces yo creo que en cuanto autoestima más que mejorar mi autoestima intelectual lo perjudicó de una u otra forma, pero hee me sirvió, si me sirvió, pero me hizo cuestionarme las cosas que no sabía, como ha... esto no lo sé, tengo que estar más pendiente a esto...me van a pasar esto.. como para prepararme más.

6. ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o situación donde se aprecie ese problema o dificultad. C2_P6_

No, eran de libre acceso, súper fácil de ingresar, ningún problema, la universidad un siete.

7. ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia. C2_P7_

Nos hicieron una prueba, recuerdo, de la cual no recuerdo que nos hayan entregado los resultados,

pero hee claro medible medible así como para tener un resultado, no recuerdo que lo hayan entregado, pero sí nos hicieron una prueba que el resultado quedó para ellos, así como que no lo pude medir, pero en cuanto para mi, si aprendí, me sirvió.

8. ¿Qué metas estableciste junto a tu tutor al momento de ingresar al programa? C2_P8_

No, no recuerdo metas y lo que me gusto mucho si es que la nivelación como la hicieron los mismos profes del ramo que venían, eso como que me gusto por que como pudimos conocer a los profes.

9. ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos. C2_P9_

Ya...Si, encuentro que fue eficaz, pero me hubiese gustado que quizás nos hubiesen como tu dijiste, medido un poco mas de como llegaste asi saliste así(como ejemplo) pero encuentro que si es eficaz, siempre los cursos de nivelación son importantes porque bueno de hecho el bachillerato tiene un semestre de nivelación completo después del mismo curso de nivelación, emmm que te preparan, pero siento que los cursos de nivelación sirven mucho y a mi me sirvió más que nada también para saber cómo “ a lo que venía como: a ya esto es la universidad “ y así van a ser las clases, así van a pasar la materia también como para ir viendo el ritmo y como funcionaba todo, no solo en cuanto a conocimiento.

10. ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? ¿Por qué? ¿De qué manera? Coméntanos ¿Podrías darnos ejemplos? C2_P10_

No, particularmente no vi diferencias, no no ví diferencias, pero es que no ví diferencias, por que ese semestre que fue mi primer semestre universitario me esforcé muchísimo, entonces me fue bien en todo, como quería medicina, me esforcé mucho, pero si me sirvió para la entrada, para la primera prueba y todo yo creo que quizás ahí ví, como para las primeras clases entré con más confianza como: a esto voy. Lo otro como que comencé con más no sé quizás, como el syllabus, porque uno tiene un syllabus que va como clase a clase, en el otro como ya sabía más o menos a lo que iba, en el otro no, en eso se siente la diferencia, pero en cuanto a la nota o los mismos ramos las solemnes y todo eso no sentí diferencia porque me fue muy bien ese semestre.

11. ¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria?

C2_P11_

Las principales ventajas fueron tener a la profe X (todavía me acuerdo), tener a la profe X, justamente ella fue la Directora de carrera y coordinadora de carrera, me acuerdo.. yo creo que principalmente fue el hecho de que ella me...es que fue súper cercana la relación porque ella interactuaba mucho con los alumnos, no era como esas profes que uno llega y como que empieza y vomita la materia, no, ella iba todo el rato interactuando, entonces yo creo que..la pregunta es de que me sirvió cierto? (Se complementa con la pregunta 12)

12. ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo? Coméntanos: Danos un ejemplo. C2_P12_

Si, heee, si me acuerdo que incluso le pregunté a ella (profesora X) como que libros me recomendaba y todo porque yo estaba súper preocupada de lo que me iban a pasar, entonces me acuerdo que le pregunté qué libros íbamos a ocupar y todo..me los compré y sí obviamente me sirvió porque yo traté de ocupar, es que yo traté de ocupar todas las herramientas que me brindaba la universidad, entonces la profe X fue como una herramienta que me brindó la universidad y como ella era como súper acogedora que fué mi profe de Biología hee fue un siete y mi profe de Matemáticas hee la verdad es que yo creo que hee también súper ordenada hee sii, me sirvieron harto y también eran súper cercanas yo creo eso fue súper importante porque como que te ayudan al día de mañana a tener como mas confianza con los profesores en la universidad y eso.

13. ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares? C2_P13_

Ee, yo creo que lo principal fue su motivación y cercanía, y como dije antes me recomendó materiales de estudio adicionales (libros).

14. ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste? Relata la situación y la experiencia, nos puedes dar un ejemplo. C2_P14_

No, ninguna, que bueno porque tener una mala experiencia al principio debe ser súper fome.

15. ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu aprendizaje, tu permanencia en la institución, así como también, para tu desarrollo y éxito académico?

C2_P15_

Hee encuentro que, encuentro que fueron bueno, bueno a mi me sirvió porque recuerdo..no sé si tenga que ver mucho con la pregunta pero igual quiero decirlo, recuerdo que la profe me dijo algo así como que cuando yo le empecé a preguntar y todo como que nos venia a un grupo como súper preocupado por como venían las clases y todo y nos decía que nosotros teníamos que darnos cuenta que como íbamos a bachillerato, no sé como decirlo sin hacer el gesto, pero como que nosotros estábamos así y que nosotros teníamos que darnos cuenta que la vida es más amplia y como que me sirvió mucho...me perdí me puedes repetir la pregunta (se le repite la pregunta)... ya yo encuentro que los programas de nivelación si són, yo encuentro primero que todos deberían tener programas de nivelación, porque entran al menos en mi universidad yo encuentro que entran como diferentes tipos de alumnos y derrepente entre todo hee como que nos tratábamos de apoyar, pero el curso de nivelación lo que hace es como entregarnos a todos la misma base para que estemos mejor, entonces si me sirvió en el aspecto que habían cosas que yo no recordaba porque nosotros estábamos... veníamos de un noviembre de haber rendido la prueba luego venía enero, febrero y viene la universidad, entonces ellos vienen, nos recuerdan lo que viene del preuniversitario y aparte nos entregan mas base para el ramo, entonces obviamente es bastante bueno, ahora ya.. no creo que me hubiese hechado el ramo ni nada por el estilo, pero si me sirve para saber como enfrentar el ramo, porque te dan un..el curso de nivelación en mi universidad lo hacen por ramo, entonces me servía mucho para saber como enfrentarlo y así que me fuera mejor y obviamente hee la materia hee ayudaba a refrescar la memoria y nos daban tips de como hacer el ramo hee y nos introducían a como usar la u y todo así que eso.

16. ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían? C2_P16_

Si, como por ejemplo eso que habíamos hablado delante, eso de como medir cómo viene el alumno y medir cómo sale el alumno, también la durabilidad, por ejemplo yo sé que las matrículas son en enero en las universidades y deberían tratar de que los cursos de nivelación duraran como.... Ósea

por mi que fueran largos, de verdad porque yo sé que son cursos de nivelación que pueden ser cortitos pero, pero por ejemplo cuando uno viene del colegio o viene de otro lado uno quiere estar bien preparado y a mi me hubiera gustado que sean más largos que nos pasaran como más materia.

17. ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad? C2_P17_

Ya, hee les aconsejaría que... bueno..ya quizás esto sea demasiado prejuicioso, pero yo siempre en la universidad miro el curriculum de todos los profesores, yo por ejemplo...porque me preocupó de que tengan docencia ósea de que tengan cursos de docencia porque hay en alguna... me he dado cuenta que en algunas carreras o en algunos ramos hay profesores que por ejemplo en medicina se dá que hay mucho doctor, mucho médico dando clases, pero hay veces que esos médicos no tienen hee como cursos de pedagogía como de de docencia entonces las formas en que ellos enseñan no siempre es la mejor, entonces yo por ejemplo por eso siempre trato de mirar el currículum de los profes hee oh el linkedIn, veo yo siempre, siempre me fijo, eso lo hago (le contrapregunto si aconseja tener tutores) claro si obviamente, tener tutores es lo mejor y de hecho siempre tratar de que... o escuchar derrepente a los compañeros quien te aconsejan, porque siempre tus compañeros te van a decir como: mira sabes que este profe tiene tal maña, este profe tiene esta otra maña y ahí vas escogiendo según como tu propio criterio sobre como a ti te gustan los profesores, porque por ejemplo un ejemplo burdo en matemáticas les gustan profesores más rápidos y hay otros que les gustan profesores que sean mas lentos y ordenados, entonces ahí uno va buscando según...pero yo si aconsejo full tener tutores.

Entrevista Caso 3

1.- ¿Cómo llegaste a participar de estos programas? Coméntanos sobre tu participación en dichos programas. C3_P1_

Mi Universidad tiene programas de tutoría estos son electivos y obligatorios. Los obligatorios o algunos voluntarios, yo participé en los dos eh... la verdad es que en mi Universidad tiene un área que se llama PAIEP que es la verdad que relacionado mucho a esto que usted me está hablando de cursos formativos para los estudiantes ayudas tutorías de matemáticas lo que más les cuesta a los estudiantes yo participé en ellos y los obligatorios bueno porque mi malla curricular también uno

los puede elegir pero tiene que cumplir con la hora estrictamente más que nada .

2. ¿Por qué consideraste necesario ingresar a estos programas de apoyo? ¿A cuántos programas has asistido? C3_P2_

Como dije anteriormente ha asistido a dos el voluntario yo lo consideré necesario más que nada porque era uno sobre cómo puedes gestionar nuestros tiempos dentro de la Universidad porque igual es un cambio de que te toma más tiempo personal que el colegio quizá te ayudan también como en todo ese ingreso el de transición colegio- Universidad y el otro lo tomé la verdad porque era super útil para mi carrera era más formativo y hasta me podía dar como un trabajo ese electivo entonces por eso también lo tomé .

3. ¿Cuáles fueron tus expectativas al participar en estos programas? C3_P2_

La verdad es que mi expectativa nunca las tengo muy altas pero me sorprendieron bastante los dos la verdad yo no sabía que el que tomé obligatorio me podía dar un trabajo y literalmente el momento de estar participando en él me di cuenta que tenía una importancia laboral quizá para mí y el otro también súper importante porque al verse en la universidad uno no gestiona bien sus tiempos por que uno ve más libertad ,y después andas a última hora con todo pendiente, siempre , corriendo, y gestionar el tiempo en la universidad , créeme es fundamental entonces sí también me sirvió mucho es el equipo.

4. ¿De qué manera estos programas han sido un aporte en el ámbito académico? ¿Cómo han permitido tu desarrollo en otras áreas? ¿Por qué? ¿En qué ámbitos han impactado? C3_P4_

Como lo dije antes han impactado estos programas ya que ha permitido apoyarse en el área académico y en lo emocional, como ayudarme en mí misma a ser más organizada, con mis tiempos mis cosas y cumplir con la Universidad correctamente que eso lo tomé mucho antes de mi tercer año, han tenido igual un impacto súper importante académicamente porque sirve o sea que literalmente está la palabra sirve uno a veces los ve como a la cuestión no te va a servir de nada es para rellenar y la verdad es que los que tomé voluntariamente son súper útiles han un impacto muy bueno la verdad , eso me deja conforme, ya que no fue fácil al inicio, y al sentirse apoyada por una

persona que no sea el docente fue fundamental por que casi dejo todo.

5. ¿De qué manera estos programas impactaron, además, en tu nivel de confianza y autoestima académica? ¿Por qué? Puedes dar algún ejemplo. C3_P5_

Lo mismo que explique anteriormente creo que lo respondí antes, decir completamente impactaron en mi nivel de confianza y optimizar mis tiempos, más que nada porque yo siento que uno puede y debe cumplir con todo, la universidad no se compara al liceo o al colegio, es otra la exigencia. También es no estar agotado o estresado porque debes entregar un trabajo y no sabes cómo desarrollarlo o que se debe escribir... no estar estresado ya te sirve para estar con el autoestima arriba es decir estar con todo a tiempo, y decir yo tengo todo listo, de esta manera al menos esto repercutió positivamente en mi autoestima , fortalecer mi área académica fue fundamental.

6. ¿Tuviste algún problema o dificultad al tratar de acceder o utilizar estos programas? Puedes relatar alguna característica o situación donde se aprecie ese problema o dificultad. C3_P6_

Te confieso la verdad es que no tuve mayores dificultades como lo afirmo y sostengo mi Universidad y el programa PAIEP al menos en los que yo participé no hubo problema era más que nada decir tu nombre tu Rut, tu carrera, porque era nivel Universidad entonces uno tenía que especificar de qué carrera eras y ya podía ingresar a cualquier programa no tiene ningún costo y la verdad es que los profesionales porque como tales profesores no son porque la Universidad siempre tengo más que nada profesionales ayudando a otros profesionales así que eh nada super simpático siempre abierto a cualquier duda y bien ningún problema en acceder.

7. ¿Cómo mediste tu progreso en estos programas? Nos puedes relatar tu experiencia. C3_P7_

Debo reconocer que fueron fáciles, fue bueno, fue grato, eh... en el primero que era como más de poco tiempo fue bastante estricto ya que los tiempos que nos daban para repasar fue a corto plazo, solo era un curso, pero fue intensivo y aprendí ene lo que me costaba entender en clases, nuestra tutora nos corregía y nos fortaleció ene los contenidos, en el otro que era un poco más estructurado

en el que se llamaba compras públicas es una rama de la administración pública de mercados públicos que es donde se compra todo entonces ahí ya era un algo estricto, saber usar la plataforma tener más conocimientos conocer las leyes entonces era ya como quizá un proceso un poquito más estructurado como no tan relajado, es más yo misma ordené mis tiempos de permanencia porque también uno debe poner de su entusiasmo y ganas, sino de lo contrario para los que no pueden o no saben esta asignatura se les hará muy complejo, una como estudiante debe repasar contenidos y tiene conceptos nuevos que debemos familiarizarse con ellos ya como te explique antes esta carrera desde el primer año me ha traído buenos y dedicados momentos, cada vez me gusta más esta carrera, pero gracias a la dedicación de los profesores y el apoyo de los tutores el camino se hace más fácil.

8. ¿Qué metas estableciste junto a tu tutor al momento de ingresar al programa? C3_P8_

Las metas que se establecieron, la verdad que el grupo de estudio al principio solo esperaba entender el ramo y poder pasarlo con buen porcentaje, pero después las cosas empezaron a ser más facilitadoras, la verdad que el gestionar los tiempos, cumplir los plazos establecidos y obvio pasar el ramo. Esto genera una mayor confianza eso de establecer metas tanto grupal como individual. En uno de las reuniones estaba confundida y molesta por no poder entender y el estudiante de cuarto año que ya había pasado por este ramo, no solo nos ayuda con la asignatura y su estudio, sino que además logra contenernos, creo que lejos eso es el fin de esto.

9. ¿En qué medida consideras que estos programas fueron efectivos para tu aprendizaje y desarrollo académico? Nos puedes dar ejemplos. C3_P9_

Si medimos como decir tipo de 1 a 10, en mi experiencia personal al menos con los tres apoyos en donde participé al menos, mi universidad no obliga a las tutoría como tal , pero no por eso no participaría o mis compañeras por ejemplo, la verdad nada que decir los que tomé voluntariamente algunos que eran obligatorios se repetían pero igual se agradece que estén en constante preocupación por nuestro aprendizaje. Por ejemplo durante estos tres años de universidad y en donde he participado a tres tutorías o apoyos según el ramo agradezco la paciencia del estudiante que se tomó el tiempo de explicarnos, siempre con material extra un ppt o lecturas que de seguro

serían de utilidad, estoy muy conforme, y agradecida como lo he dicho en toda la entrevista, por que al llegar a Santiago yo que soy educada en provincia tu nivel de inseguridad incrementa... es otra cosa... y si tengo que poner nota le coloco un 6.5 por que nadie se saca 7.0 en la universidad... jajaja broma

10. ¿Has percibido diferencias en la formación académica de estos programas entre las asignaturas/materias que has recibido apoyo y las que no? ¿Por qué? ¿De qué manera? Coméntanos ¿Podrías darnos ejemplos? C3_P10_

Como mencioné antes por las diferencias, pero sí se nota igual la diferencia con un ramo obligatorio no es por hablar mal de mis profesores o lejos de los colegas porque muchos son administradores públicos también dentro de mi carrera pero se ve la diferencia, que a veces las preguntas pueden ser obvias o una pregunta tonta y te la respondan y te den la explicación correctamente, también el ambiente es súper diferente al menos los programas de PAIEP por ejemplo es un ambiente en donde la confianza es fundamental ya que nos sentamos en un círculo realizan una actividad de actuación para que nos conozcamos mejor como que eran un ambiente mucho más abierto no tan estructurado como una clase normal, luego nos escuchan que queremos lograr, que esperamos de ellos.

11. ¿Cuáles fueron las principales ventajas de tener un tutor en tu experiencia universitaria? C3_P11_

Yo creo que la principal ventaja es la facilidad de poder estar cerca con ellos, es decir con la confianza de que te van a ayudar o sea que no te van a poner cara y todo eso, porque aunque suene feo para eso están, como que una ya va seguro a que te va a responder bien y va a ayudarte porque tiene la disponibilidad o la disposición creo que la palabra de ayudarte está y de hecho suena feo pero es verdad o sea tiene que tenerla está la experiencia, tiene que tener la capacidad también de ayudarte y brindarte toda la seguridad y la confianza De hecho en primer año se daba mucho eso de que los Ramos tenían tutores o sea se le decía ayudantes del profesor y nos hacían una cátedra especial que te responden dudas era ¿como tienen alguna duda hablemos sobre ello? entonces la verdad es que no los mencioné al principio que se me ha olvidado de hecho me acordé ahora hablando de porque

igual son 2 años no recuerdo mucho todo pero me acuerdo de eso de que claro yo he tenía ayudantes desde el primer año en cada asignatura teníamos un bloque semanal de ayudante yo iba corrigiendo dudas ante investigaciones estaban ahí presentes claro a veces se nos daban asignaturas un poco más complejas, como les costó a muchos algunos textos por ejemplo y decían: hoy iniciaré en ayudar estudiante con la lectura y la comprensión del texto, en sí que un o una estudiante que tenga ventaja y te explique y se tome su tiempo es fundamental para un estudiante que viene recién a este mundo universitario, como digo estos tutores son por lo general de años más avanzados de universidad ahora que me acordé súper tarde perdón pero me acordé de ellos no fueron siempre profesores los que nos apoyaban eran más jóvenes que el profe eran como recién egresado o cosas así entonces claro no se sentía inseguridad, vergüenza puedo decir, pero sentí un poquito más de confianza es decir como no entendía ciertos puntos de vista ellos me tiene ayudaban, igual la disposición es de amabilidad, es más abierta porque ya están dispuestos a hacerlo a resolver todas esas dudas entonces sí se nota la diferencia en confianza diría yo más que nada porque al principio tener dudas y preguntarle al profesor te daba al menos a mi vergüenza como te dije antes, porque me decía ellos se van a reír de mi o de mi forma de hablar y no fue así jamás. En la universidad estas obligado a tomar apuntes y a buscar apoyos extras. Otro ejemplo los tutores se toman el tiempo de hacer PPT de apoyo, en esto el que quiere aprender, el apoyo está, para el que pierde su tiempo obvio sus resultados serán bajos.

12. ¿Cuál ha sido tu mayor desafío académico hasta ahora y cómo te ayudó tu tutor a superarlo? Coméntanos: Danos un ejemplo. C3_P12_

mi mayor desafío académico quizás podía entrar a mi época de proyecto de investigación ya se me permite tener un guía o tutor dispuesto a aclarar dudas, eso se agradece un montón o sea yo que ya me lo pudiera realizar que me pudiera dar como su punto de vista de mi trabajo a mí la verdad es que me sirvió mucho, mucho, mucho, también no sé si iba quizá en su trabajo pero también apoyo emocional al momento de hacer el trabajo de investigación y se realizaron varios y decirme ... nos va a ir bien tenía o escribe esto por ejemplo o realiza estos cambios, un simple estamos bien entonces sí sirve muchísimo, saber que al realizar proyectos de investigación o la futura tesis se de sobra que tendremos apoyo con mis compañeras y eso me llena de seguridad.

13. ¿Qué recursos o herramientas adicionales te proporcionó tu tutor aparte de las sesiones regulares? C3_P13_

En la mayoría de los ayudantes de primer año ellos graban sus propios PowerPoint eran más que nada como cositas como cultura general, vocabulario, y es que quizás tuvimos que recordar por ejemplo todo un control de vocabulario, y ella decía ya chicos realizaremos un repaso de todo y te mandaban un power y del ramo a evaluar nos decía:- les mandé material estudien... al principio también siempre los profes mandaban material extra quizá algún video dinámico diferentes cosas y mi tutora obviamente siempre me dio material extra texto, sus ppt, me ayudó a encontrar a veces APA cosas de APA que van cambiando tan constantemente era como me decía... Domitila es diferente a APA utiliza esta letra me mandaba un documento, me manda a una página me ayudaba entonces no siempre la verdad que disposición para entregar material extra al que vemos en clases regulares y también te llena de energía porque obviamente te entrega la confianza que es lo que tú necesitas para tu carrera, bueno en cualquier carrera te da la fortaleza de que tú aunque te equivoques lo va a hacer bien porque obviamente del error siento que del error en una fortaleza ya que también está aprendiendo yo creo que más que nada recalcar eeh.. la facilidad quizás como que te hacen llegar a la información siempre son otros ejemplos que da el profesor, pero mirados con otra perspectiva, ahorras tiempo por ejemplo quizá en vez de estar haciendo yo un PowerPoint recibes quizás uno listo y te facilitó ese material ayudó a reducir tiempo entonces yo siento que eso es como una gran palabra para un tutor que te facilitan muchas cosas la verdad, facilitadores.

14. ¿Tuviste alguna experiencia negativa o desafío al trabajar con un tutor en la universidad? Si es así, ¿cómo lo abordaste? Relata la situación y la experiencia, nos puedes dar un ejemplo. C3_P14_

En particular no pero puedo contar en esta entrevista que tengo amigos de otros año más adelantados que yo, y nos contaron que por ejemplo sus profes de tesis los abandonaron por que el grupo nunca se comprometió en nada, espero que a mi ni al grupo les suceda, igual no soy profe o tutor a pesar de mis buenas notas , pero no tengo la fortaleza de enseñar a otros puede ser visto como una debilidad lo cual es así... pero me pasa lo contrario con mi grupo ya que somos 5

integrantes, y conocemos el trabajo de cada una. Una vez se conversó un hecho puntual, si el estudiante no responde como alumno tampoco puede esperar que te respondan como profesional ese no fue mi caso... como tú muy bien lo dijiste o sea dejamos la básica dejamos la media y lejos hay una experiencia muy diferente con la vida universitaria, se debe ser responsable.

15. ¿En qué medida consideras que estos programas han sido efectivos para tu aprendizaje, tu permanencia en la institución, así como también, para tu desarrollo y éxito académico?

C3_P15_

Estoy segura que mi resultado académico será favorable he puesto mucho corazón y energía, puedo hablar desde los 3 ámbitos que le he dicho a lo largo de la entrevista a principio de año me apoyaron y me sirvieron muchísimo la verdad es que uno entra a la Universidad tiene un rojo y es como no puedo seguir con esta carrera, no puedo con esto, se tira para abajo y tener el tutor puedes ir más tranquila preguntarle las dudas y todo la verdad es que personalmente yo tuve una experiencia así con matemáticas también tenía tutora me costó un mundo entrar de nuevo a la matemática en la Universidad mi tutora un 7 me ayudó muchísimo nos apoyaba a veces hasta fuera del horario que ella tenía experiencia en la asignatura lo hacía en su tiempo libre clases, entonces yo creo que mi permanencia como tal en la institución un 100% porque yo casi me salgo de mi carrera mi inseguridad me decía que no era para mí, porque me costaba matemáticas entonces que mi tutora nos hiciera clases en su tiempo, un día nos quedamos hasta pasada de las 19:00 horas, porque terminan mis clases temprano y teníamos que estar, para mí era como gracias o sea porque yo voy a llegar a una buena nota es mi objetivo en esto.

16. ¿Crees que existen mejoras o ajustes que podrían realizarse en estos programas para hacerlos más efectivos? ¿Cuáles serían? C3_P16_

La verdad que en mi experiencia personal no le modificaría mucho siento que la verdad son super útiles la mayoría del tiempo son muy útiles, después de las clases si el alumno tiene dudas en tema a pesar de los horarios, siento que están bien planificados, entender que está todo dispuesto para entender, vale la pena tomarlos, y el que no aprovecha que no se queje después ajajaj, broma.

Yo soy muy estructurada y siempre quiero saber más y ayudar si es necesario. En el primer año tuvimos uno por ramo, era online hasta que después fueron de manera presencial y prefiero mil veces presencial. Puede ser a considerar quizá dejar no sé por ejemplo tutorías en línea al menos en mi Universidad tiene una plataforma en línea que te puede dejar video, igual servía mucho dejar grabada una tutoría.

17. ¿Qué consejo le darías a otros estudiantes que están considerando buscar un tutor en la universidad? C3_P17_

Bueno que si ellos tienen la disposición de quererlo eeh que lo tomé porque si lo están tomando por simplemente tenerlo y no van a sacar provecho a la situación mejor no, por qué van a hacer perder el tiempo al tutor pero si de verdad ya comprometidos que lo tomen al 100% sirve mucho hay mayor confianza, darle confianza al estudiante es fundamental, apoyarlos, o nivelarlos porque no todos tenemos la misma base escolar, algunos por ejemplo venimos de buenos liceos, preparados, sabemos lo que es la exigencia, pero a otros les cuesta más porque su base no fue así... es como partir al revés exigir desde siempre para que cuando se enfrenten a este mundo no se les complique la existencia. Los colegios deben exigir más lectura, análisis de textos, redactar textos a resumen, exigir el pensamiento crítico. Nutrirse con la lectura es fundamental en este proceso... porque de eso se trata la educación finalmente dale la confianza al otro de que tiene que seguir que tiene que avanzar que no se tiene que dar por vencido y yo creo que igual me alegro de haber tenido un tremendo apoyo desde principio a fin. Eso creo.

*PAIEP: Departamento de acceso inclusivo, equidad, permanencia.

Anexo N°5. Libro de categorías

Codificación axial

1. Categoría: Participación en Programas de Tutoría y Nivelación

	Subcategorías
Caso 1	<p>a) Motivación para Participar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ingreso a "Tu Par" y asignación de tutores por asignatura.• Identificación de lagunas de conocimiento y temor a no rendir bien.• Mejorar el rendimiento académico. <p>b) Expectativas al Unirse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Superar lagunas y miedos.• Mejorar comprensión de asignaturas y resolver dudas.• Aprobar las asignaturas.
Caso 2	<p>a) Motivación para Participar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acceso voluntario al programa de nivelación• Competitividad del primer año <p>b) Expectativas al Unirse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de metas personales• Adaptación a la vida universitaria
Caso 3	<p>a) Motivación para Participar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participación en programas de tutoría• Programas electivos y obligatorios• Participación en programas voluntarios y obligatorios <p>b) Expectativas al Unirse:</p> <ul style="list-style-type: none">• Existencia de un área llamada PAIEP• Cursos formativos para los estudiantes• Ayudas tutorías de matemáticas• Cumplimiento de requisitos horarios en la malla curricular.• Beneficios formativos de los programas asistidos.

2. Categoría: Impacto en el Desarrollo Académico y Personal

	Subcategorías
Caso 1	<p>a) Efectividad de los Programas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estrategias de estudio y organización.• Resolución de dudas.• Mejora en notas y comprensión de asignaturas.• Fortalecimiento de confianza y autoestima académica. <p>b) Medición del Progreso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Calificaciones como indicador principal.• Avance en autoevaluación.
Caso 2	<p>a) Efectividad de los Programas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aporte del programa de nivelación en el primer año• Ayuda al éxito académico• Ayuda a la adaptación universitaria• Obtención de buenos resultados académicos• Prepara la adaptación académica <p>b) Medición del Progreso:</p> <ul style="list-style-type: none">• No se mide el progreso en el curso de nivelación
Caso 3	<p>a) Efectividad de los Programas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apoyo en el ámbito académico y emocional• Ayuda en la organización del tiempo y las responsabilidades• Cumplimiento de las obligaciones universitarias de manera adecuada• Reconocimiento de la utilidad de los programas voluntarios• Impacto positivo en el desarrollo personal y académico• Sensación de satisfacción por contar con apoyo fuera del aula• Prevención del abandono de los estudios gracias al apoyo recibido. <p>b) Medición del Progreso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluación continua por parte de la tutora en el primer programa, lo que permitió fortalecer los contenidos y comprender el material de estudio.

3. Categoría: Relación con Tutores y Tutorías

	Subcategorías
Caso 1	<p>a) Metas y Planificación con Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecimiento de metas a corto plazo para mejorar el rendimiento.

	<p>b) Ventajas de Tener un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación personalizada. • Resolución de dudas. • Apoyo antes de los exámenes. • Clarificación de conceptos. <p>c) Recursos Proporcionados por Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material adicional de estudio. • Guías, presentaciones y estrategias de gestión del tiempo. • Uso de recursos en línea, como Canva. <p>d) Desafíos Académicos y Apoyo del Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayor desafío: Comprensión de un tema complejo. • Apoyo: Explicaciones adicionales, consejos y ejercicios prácticos. • Abordaje colaborativo de desafíos. <p>e) Experiencias Negativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • No ha experimentado situaciones negativas.
Caso 2	<p>a) Metas y Planificación con Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mejorar el rendimiento académico ● Mayor preparación para enfrentar los ramos <p>b) Ventajas de Tener un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relación cercana ● Motivación entregada ● Profesores acogedores ● Aumentan confianza <p>c) Recursos Proporcionados por Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recomendación de usar materiales adicionales ● Uso de recursos en línea <p>d) Desafíos Académicos y Apoyo del Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desafío: lograr excelencia académica ● Apoyo: en todo sentido <p>e) Experiencias Negativas :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No experimenta experiencias negativas
Caso 3	<p>a) Metas y Planificación con Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relación entre el esfuerzo del estudiante y los resultados obtenido <p>b) Ventajas de Tener un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Facilidad de acceso y cercanía con los tutores ● Experiencia y capacidad del tutor para brindar seguridad y confianza ● Ayuda con dudas, corrección de investigaciones y textos ● Sentimiento de confianza al ser alumnos de la misma universidad ● Apoyo en la elaboración de materiales de estudio como presentaciones y guías

	<p>c) Recursos Proporcionados por Tutores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Power points sobre cultura general y vocabulario ● Material extra para repasar y estudiar ● Recursos adicionales como videos dinámicos y textos ● Ayuda con el formato APA y otros aspectos académicos ● Disposición para entregar material adicional ● Confianza y fortaleza proporcionadas por el tutor ● Facilitación de materiales y perspectivas diferentes a las presentadas en clases regulares <p>d) Desafíos Académicos y Apoyo del Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Confianza en la disponibilidad y disposición del tutor para ayudar ● Cátedras especiales y disponibilidad de tutores desde el primer año ● Proyecto de investigación como mayor desafío académico ● Agradecimiento por tener un tutor dispuesto a aclarar dudas ● Punto de vista y apoyo emocional proporcionado por el tutor ● Sentimiento de seguridad y confianza al recibir apoyo para el proyecto de investigación ● Importancia del apoyo del tutor en la realización del proyecto de investigación y futura tesis ● Reconocimiento del tutor por su amplia experiencia y dedicación ● Agradecimiento por el compromiso del tutor ● Impacto positivo en la permanencia en la institución ● Evitar deserción académica ● Gestionar los tiempos y cumplir los plazos establecidos <p>e) Experiencias Negativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No hay experiencias negativas
--	--

4. Categoría: Evaluación del Programa y Mejoras Potenciales

	Subcategorías
Caso 1	<p>a) Evaluación del Impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esenciales para el aprendizaje. ● Mejora de la permanencia en la universidad. ● Aporte significativo al desarrollo académico y personal. <p>b) Mejoras Sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mayor flexibilidad de horarios. ● Acceso más rápido a salas y recursos universitarios.
Caso 2	<p>a) Evaluación del Impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impacto positivo en términos académicos ● Aumento de la confianza ● Mejor adaptación

	<p>b) Mejoras Sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mayor durabilidad del programa ● Ojalá siempre existieran estos programas
Caso 3	<p>a) Evaluación del Impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ayuda en la transición de colegio a universidad ● Ampliar los conocimientos ● Establecer conexiones pedagógicas ● Brechas académicas ● Lograr confianza al estudiante. <p>b) Mejoras Sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diferencias en la forma en que se abordan las preguntas y explicaciones en los programas de apoyo ● Ambiente más abierto y menos estructurado en los programas de apoyo ● Importancia de la confianza en los programas de apoyo ● Realización de actividades para fomentar la interacción y conocimiento mutuo en los programas de apoyo ● Mayor atención a las necesidades individuales en los programas de apoyo

5. Categoría: Consejos para Otros Estudiantes

	Subcategorías
Caso 1	<p>a) Consejos para Buscar un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Buscar tutores que se ajusten a necesidades específicas. ● Establecer metas claras y a corto plazo. ● Comprometerse activamente en el proceso de tutoría. ● Comunicación clara y consistencia son clave.
Caso 2	<p>a) Consejos para Buscar un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Que busquen profesores calificados ● Necesidad de cursar la nivelación
Caso 3	<p>a) Consejos para Buscar un Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento sólido. ● Paciencia y empatía. ● Habilidades de comunicación efectiva. ● Enfoque en el desarrollo de habilidades. ● Disponibilidad y compromiso.

	<p>b) Otros consejos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Estructura y planificación adecuada de los programas ● Preferencia por tutorías presenciales en lugar de en línea ● Consideración de dejar grabaciones de las tutorías en línea
--	--

Codificación Selectiva

Categoría	Subcategoría	Palabras claves
Participación en Programas de Tutorías y Nivelación	<p>Motivación para Participar</p> <p>Expectativas al Unirse</p>	<p>-Brechas de conocimiento</p> <p>-Temor al fracaso.</p> <p>-Mejorar el rendimiento académico.</p> <p>-Mejorar comprensión de asignaturas.</p> <p>-Resolución de dudas.</p> <p>-Aprobación de asignaturas.</p>
Impacto en el Desarrollo Académico y Personal	Efectividad de los Programas	<p>-Mejorar las calificaciones.</p> <p>-Mayor comprensión de asignaturas.</p> <p>-Fortalecimiento de confianza y autoestima académica.</p> <p>-Resolución de dudas</p>
	<p>Metas y Planificación con Tutores</p> <p>Ventajas de Tener un Tutor</p>	<p>-Establecimiento de metas para mejorar el rendimiento.</p> <p>-Orientación personalizada.</p>

<p>Relación con Tutores y Tutorías</p>	<p>Recursos Proporcionados por Tutores</p> <p>Desafíos Académicos y Apoyo del Tutor</p> <p>Experiencias Negativas</p>	<p>-Resolución de dudas.</p> <p>-Apoyo académico.</p> <p>-Clarificación de conceptos.</p> <p>-Material adicional de estudio (guías y ppt)</p> <p>-Estrategias de gestión del tiempo.</p> <p>-Uso de recursos en línea.</p> <p>-Comprensión de un tema complejo.</p> <p>-Explicaciones adicionales, consejos y ejercicios prácticos.</p> <p>-No ha experimentado situaciones negativas.</p>
<p>Evaluación del Programa y Mejoras Potenciales</p>	<p>Evaluación del Impacto</p>	<p>-Esenciales para el aprendizaje.</p> <p>-Aporte significativo al desarrollo académico y personal.</p>
<p>Consejos para Otros Estudiantes</p>	<p>Consejos para Buscar un Tutor</p>	<p>-Comprometerse activamente en el proceso de tutoría/nivelación.</p> <p>-Comunicación clara y efectiva.</p>