

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Departamento de Administración y Auditoría



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

MEMORIA PARA OPTAR A TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

“ESTUDIO SOBRE LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA TUTORES PARA EVITAR  
LA DESERCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO, SEDE  
CONCEPCIÓN”

ALUMNAS: Yessenia Bravo Fernández - Enya Riquelme Estrada

PROFESOR GUÍA : Eduardo Castillo Morales

CONCEPCIÓN, 2021

## **AGRADECIMIENTOS**

*Primero agradezco a Dios por todo lo que me ha brindado, familia, paz, amor, la posibilidad de estudiar y cumplir mis sueños. Gracias a todas las personas que me apoyaron, especialmente mis padres quienes fueron un pilar fundamental en esta etapa de mi vida, creyendo siempre en mis capacidades, aunque yo no las viera, y que a pesar de todo siempre me han motivado a seguir adelante hasta alcanzar mis objetivos.*

*Gracias a mi pareja por darme fuerzas y ánimo en momentos de flaqueza y apoyarme emocionalmente cuando le necesité.*

*De igual manera quisiera agradecer al docente Rodrigo Fuentes Coordinador del Programa Tutores y a María José Espinoza encargada de la Inducción y Transición del Programa, quienes nos brindaron información para la conformación de la investigación.*

*Quiero agradecer de todo corazón a mi compañera de tesis, que a pesar de las dificultades y problemas que pasamos aún seguimos trabajando juntas, apoyándonos y poniendo todo nuestro empeño para poder terminar este proceso de investigación y poder lograr nuestros objetivos futuros.*

*Agradecer también a nuestro profesor guía Eduardo Castillo Morales, por su buena disposición y por acompañarnos en este proceso.*

*Por último, quiero agradecer a la Universidad del Bío-Bío por su enseñanza tanto en conocimientos como en valores para ser un buen profesional en el futuro, y mencionar que gracias a la UBB pude conocer a personas maravillosas tanto profesores como compañeras quienes me ayudaron durante los cuatro años de permanencia que duró la carrera.*

***“Pero los que esperan en el SEÑOR renovarían sus fuerzas; levantarán las alas como águilas. Correrán y no se cansarán; caminarán y no se fatigarán”.***

***(Isaías 40:30)***

*Yessenia Bravo Fernández*

## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar, quiero agradecer al Universo, a la corriente de energía vital; Dios.*

*A mi mamá Margarita, por ser siempre un símbolo de amor incondicional en mi vida, el pilar céntrico esencial, sin el cual no sería lo que hoy soy.*

*A cada uno de mis hermanos, Pamela, Valeria, Diego y Francisca, quienes me ayudaron y apoyaron a lo largo de todo mi proceso como estudiante universitaria, quienes han sido en mi vida mis mejores amigos, compañeros y consejeros.*

*A mis gatitos, Yuki, Selma y Suga, quienes, con su sola presencia y ternura, alegraban mis extensas jornadas de trabajo.*

*Quiero agradecerme a mí misma, por mi esfuerzo, dedicación y arduo trabajo, y asimismo destacar que este extenuante proceso de finalización de estudios me ayudó a crecer y a aprender enormemente, así como a descubrir que soy capaz de lograr cualquier objetivo que me proponga.*

*Quiero agradecer a mi compañera de tesis y amiga, Yessenia Bravo Fernández, quien fue un apoyo emocional constante durante mis años como estudiante en la Universidad del Bío-Bío.*

*Quiero agradecer a Rodrigo Fuentes Castillo, quien me facilitó los recursos necesarios para la realización de esta tesis.*

*Agradecer además a Cristian De La Fuente Sepúlveda, María José Espinoza Espinoza, Marta Venegas Villanueva, Jorge Sáez Alarcón y Verenna Tampe Araya, quienes también contribuyeron de distintos pero importantes modos a que esta investigación se llevara a cabo.*

*Agradecer a nuestro profesor guía Eduardo Castillo Morales, por sus valiosos aportes.*

*Y finalmente, agradecer a la Universidad del Bío-Bío, a su cultura educacional, porque estudiando ahí siempre me sentí en casa. Gracias a cada una de las personas que se toparon en mi camino y me ayudaron cuando lo necesité.*

***“Tu esencia es una energía que no tiene forma, que no conoce el tiempo, que brilla con un resplandor eterno y nunca puede reducirse, deteriorarse o morir”. -Anónimo***

*Enya Evelyn Riquelme Estrada*



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	12
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	23
CAPÍTULO III: UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO .....	43
3.1 Antecedentes Generales .....	44
3.2 Historia.....	45
3.3 Misión .....	46
3.4 Visión .....	46
3.5 Valores .....	47
3.6 Estructura Orgánica.....	47
3.7 Campus Concepción .....	48
3.7.1 Facultades .....	49
3.7.1.1 Facultad de Ciencias Empresariales .....	50
3.7.2 Direcciones .....	52
3.7.3 Departamentos.....	55
3.7.4 Becas y Créditos .....	56
3.7.4.1 Becas de Mantención y Cuota Básica .....	56
3.7.4.2 Becas de Financiamiento de Arancel.....	59
3.7.4.3 Becas de Movilidad Nacional e Internacional.....	60
3.7.5 Desarrollo Integral.....	62
3.7.5.1 Programas .....	62
3.7.5.2 Red de Apoyo Institucional .....	63
3.8 Modelo Educativo .....	65
3.8.1 Valores Compartidos .....	65
3.8.2 Perfil de Egreso.....	69
3.8.3 Competencias Genéricas.....	70

3.8.4	Pirámide de Formación por Competencias.....	72
3.9	Caracterización Admisión 2020.....	74
<b>CAPÍTULO IV: ESTUDIO DEL PROGRAMA TUTORES Y PROPUESTAS DE</b>		
<b>DIFUSIÓN.....</b>		
4.1	Diagnóstico General.....	80
4.2	Antecedentes .....	81
4.3	Objetivo General .....	82
4.4	Objetivos Específicos.....	83
4.5	Tipo de Investigación.....	83
4.6	Identificación de Actores .....	84
4.7	Metodología de Trabajo .....	85
4.8	Componentes.....	91
4.9	Estrategias .....	93
4.9.1	Estrategia: Asignatura Programa Tutores.....	93
4.9.1.1	Programa Tutores I: Proceso de Transición a la Vida Universitaria.....	95
4.9.1.2	Programa Tutores II: Estrategias para la resolución de problemáticas sociales y académicas .....	99
4.9.2	Estrategia: Inducción y Transición a la Vida Universitaria.....	103
4.9.2.1	Primera Jornada de Inducción.....	103
4.9.2.2	Segunda Jornada de Inducción.....	106
4.9.2.3	Tercera Jornada de Inducción .....	111
4.9.2.4	Cuarta Jornada de Inducción.....	115
4.9.3	Estrategia: Escuela de Tutores.....	121
4.9.3.1	Escuela de Tutores I: “Taller de formación de Tutores” .....	123
4.9.3.2	Escuela de Tutores II: "Práctica para la ejecución de tutorías" .....	134
4.9.3.3	Escuela de Tutores III “Proyecto de tutoría” .....	135
4.9.4	Estrategia: Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna .....	142
4.9.4.1	Primera Etapa.....	143
4.9.4.2	Segunda Etapa .....	145
4.9.4.3	Tercera Etapa.....	153
4.10	Análisis Cuantitativo-Cualitativo de los resultados de la Encuesta .....	154

Pregunta N° 1 .....	155
Pregunta N° 2 .....	156
Pregunta N° 3 .....	157
Pregunta N° 4 .....	159
Pregunta N° 5 .....	161
Pregunta N° 6 .....	162
Pregunta N° 7 .....	163
Pregunta N° 8.....	165
Pregunta N° 9.....	171
Pregunta N° 10.....	177
Pregunta N° 11.....	178
Pregunta N° 12.....	179
Pregunta N° 13.....	180
Pregunta N° 14.....	181
Pregunta N° 15.....	182
Resumen de la Encuesta.....	187
4.11 Propuestas de Difusión .....	192
4.11.1 Propuesta de Difusión N° 1 .....	193
4.11.2 Propuesta de Difusión N° 2.....	195
4.11.3 Propuesta de Difusión N° 3 .....	196
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>199</b>
1. Conclusiones.....	199
2. Sugerencias .....	202
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>203</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Educativo .....	67
Figura 2. Proceso de enseñanza y aprendizaje Universidad del Bío-Bío .....	70
Figura 3. Pirámide de Formación por Competencias .....	73
Figura 4. Componentes del Programa Tutores .....	91
Figura 5. Pilares del Tutor .....	124
Figura 6. Evaluación 360.....	138

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Equipo Programa Tutores, sede Concepción .....	90
Cuadro 2. Asignaturas Programa Tutores.....	94
Cuadro 3. Transversales Virtualizadas Primer Semestre.....	95
Cuadro 4. Tutorías Complementarias Virtualizadas Primer Semestre .....	97
Cuadro 5. Transversales Virtualizadas Segundo Semestre.....	100
Cuadro 6. Tutorías Colaborativas Virtualizadas Segundo Semestre .....	101
Cuadro 7. Distribución de información en la Semana de Inducción .....	105
Cuadro 8. Talleres Formativos, Tercera Jornada de Inducción .....	111
Cuadro 9. Habilidades Sociales de un tutor/a.....	125
Cuadro 10. Elementos del Trabajo Colaborativo .....	128
Cuadro 11. Las 5 C del Trabajo Colaborativo.....	129
Cuadro 12. Etapas del proceso de selección de tutores .....	133
Cuadro 13. Evaluación Tutores al Programa.....	139
Cuadro 14. Ruta de Seguimiento y Alerta Oportuna, primer semestre .....	146
Cuadro 15. Ruta de Seguimiento y Alerta Oportuna, segundo semestre.....	147
Cuadro 16. Sistema de colores Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna.....	149
Cuadro 17. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2018 .....	150
Cuadro 18. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2019 .....	150
Cuadro 19. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2020 .....	151
Cuadro 20. Deserción Global carreras FACE, sede Concepción 2018-2020.....	151

Cuadro 21. Asistencia promedio alumnos FACE.....	152
Cuadro 22. Indicadores Institucionales FACE .....	153

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1. Estrategias del Programa Tutores .....	93
Esquema 2. Estrategia Escuela de Tutores .....	122
Esquema 3. Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna.....	142
Esquema 4. Proceso de seguimiento de posible caso de deserción .....	149

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Ruta de Aprendizaje CPA, primer semestre .....	98
Imagen 2. Ruta de Aprendizaje CPA, segundo semestre .....	102
Imagen 3. Visualización “Carta al Futuro” en futureme.org.....	109
Imagen 4. Visualización del video de contextualización nacional en YouTube .....	110
Imagen 5. Visualización de la actividad Profesional 2030 en Padlet .....	117
Imagen 6. Visualización de la actividad “Esto haré yo” en Jamboard .....	118
Imagen 7. Visualización del juego “serpientes y escaleras” en Genially .....	120
Imagen 8. ¿Qué deseas hacer?.....	141
Imagen 9. Herramientas Flippity .....	141
Imagen 10. Esquema de visualización de Caracterización Estudiantil en Power Bi.....	144
Imagen 11. Visualización de la página web de admisión ww.ubiobio.cl/admisión .....	194
Imagen 12. Visualización de página web de admisión incluyendo Banner .....	194
Imagen 13. Visualización de reels en página @yosoyubb_ccp.....	196
Imagen 14. Visualización del actual Instagram @yosoyubb_ccp .....	197
Imagen 15. Visualización de Instagram @yosoyubb_ccp al incorporar modificaciones.....	198

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pregunta N° 1 .....	155
Gráfico 2. Pregunta N° 2 .....	156

Gráfico 3. Pregunta N° 3 .....	158
Gráfico 4. Pregunta N° 4 .....	160
Gráfico 5. Pregunta N° 5 .....	161
Gráfico 6. Pregunta N° 6 .....	162
Gráfico 7. Pregunta N° 7 .....	163
Gráfico 8. Ítem 1: Me siento escuchado/a .....	166
Gráfico 9. Ítem 2: Respeta y valida mis emociones .....	167
Gráfico 10. Ítem 3: Hay una relación empática .....	168
Gráfico 11. Ítem 4: Me ayudó a desarrollar mi autonomía.....	169
Gráfico 12. Ítem 5: Recibo respuestas asertivas a mis inquietudes planteadas .....	170
Gráfico 13. Ítem 1: Acompañar desde su experiencia como compañero de carrera .....	172
Gráfico 14. Ítem 2: Orientar a estudiantes de primer año en procesos de la Universidad.....	173
Gráfico 15. Ítem 3: Guiar el estudio en asignaturas complejas (tutorías) .....	174
Gráfico 16. Ítem 4: Derivar a los estudiantes con el profesional de la red de apoyo .....	175
Gráfico 17. Ítem 5: Gestionar lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría .....	176
Gráfico 18. Pregunta N° 10 .....	177
Gráfico 19. Pregunta N° 11 .....	178
Gráfico 20. Pregunta N° 12 .....	179
Gráfico 21. Pregunta N° 13 .....	180
Gráfico 22. Pregunta N° 14 .....	181

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad de respuestas obtenidas por carrera.....	155
Tabla 2. Respuestas por carrera y cohorte .....	156
Tabla 3. Alternativas de selección pregunta N° 3.....	157
Tabla 4. Alternativas de selección pregunta N° 4.....	159
Tabla 5. Ítems a evaluar en pregunta N° 8.....	165
Tabla 6. Ítems a evaluar en pregunta N° 9.....	171



## **RESUMEN**

El Programa Tutores es un sistema de acompañamiento académico de la Universidad del Bío-Bío que a través de su metodología de trabajo contribuye en el proceso de transición universitaria de los estudiantes de primer año, mejorando las tasas de retención y aprobación de asignaturas y éxito académico. En esta investigación se recopila información para identificar los factores que forman parte de su metodología de trabajo para combatir la deserción universitaria. Se realiza una encuesta a los alumnos de las carreras de la Facultad de Ciencias Empresariales, sede Concepción, para conocer su percepción en cuanto a su participación en el Programa. Con la llegada de la era digital debido a la Contingencia Sanitaria Covid-19 y, evidenciando también, la falta de recursos empleados en la difusión del Programa, se recomiendan estrategias para mejorar su propagación.

*Palabras claves: Acompañamiento académico, metodología de trabajo, transición universitaria, retención, deserción, estrategia, difusión, red social.*

## **ABSTRACT**

The Programa Tutores is an academic support system of the Universidad del Bío-Bío that through its work methodology contributes to the university transition process of first-year students, improving the retention and approval rates of subjects and academic success. In this research, information is collected to identify the factors that are part of its work methodology to combat college dropout. A survey is carried out to the students of the careers of the Facultad de Ciencias Empresariales, Concepción headquarters, to know their perception regarding their participation in the program. With the arrival of the digital age due to the Covid-19 Health Contingency and, also showing the lack of resources used in the dissemination of the Program, strategies are recommended to improve its propagation.

*Keywords: Academic accompaniment, work methodology, university transition, retention, desertion, strategy, diffusion, social network.*

## **INTRODUCCIÓN**

El Programa Tutores es un mecanismo de acompañamiento académico de la Universidad del Bío-Bío que tiene por objetivo introducir, orientar y guiar a los estudiantes de primer año durante el proceso de transición desde la enseñanza media a la universidad, contribuyendo al éxito académico a través de la aplicación de estrategias institucionales de inducción y adaptación a la vida universitaria, además del desarrollo de competencias específicas y genéricas, utilizando la metodología de aprendizaje entre pares, con el fin de mejorar las tasas de retención y aprobación de asignaturas y, a la vez, controlar y disminuir la deserción universitaria.

De acuerdo a las estadísticas entregadas por la Dirección General de Análisis Institucional (DGAI) de la Universidad del Bío-Bío, el año 2018 se registra para los alumnos de primer año, una tasa de retención anual de 80,9%, mientras que para el año 2019, se reporta una tasa de 79,5%, en la sede de Concepción. Superando la tasa de retención de primer año reportada por el Consejo Nacional de Educación, con un 76,2% para el año 2018 (CNED, 2020). Estos antecedentes dejan en evidencia que el Programa Tutores realiza un gran aporte a la permanencia de los alumnos de primer año en sus carreras de estudio.

Considerando lo anterior, esta investigación de tipo exploratoria, se enfoca en recopilar información relativa al funcionamiento y características del Programa Tutores, logrando identificar los principales factores que forman parte de la metodología de trabajo para combatir la deserción universitaria. Para ahondar en este estudio se aplica una encuesta de percepción a los alumnos y alumnas que han participado en este Programa, quienes pertenecen las carreras de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) de la sede de Concepción: Contador Público y Auditor, Ingeniería Comercial, Ingeniería civil en Informática e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática, cohortes 2018, 2019 y 2020.

Adicionalmente, a raíz de las pocas estrategias que se emplean para la difusión del Programa, y considerando la revolucionaria llegada de era digital y cómo ha influenciado en la forma de

comunicarnos, surge la oportunidad de recomendar diferentes estrategias para mejorar la propagación del Programa Tutores, poniendo énfasis en la página oficial de Instagram, que, en concordancia con el Informe de Caracterización de la Universidad del Bío-Bío del año 2020, indica que las redes sociales son una de las primeras opciones por las que los estudiantes conocen la universidad, y sobre todo porque es la más utilizada por ellos (DGAI, 2020). Por lo que se considera un mecanismo efectivo y relevante de difusión para atraer a los estudiantes, invitándolos a experimentar una mejor transición universitaria.

En relación a la estructura del presente estudio, está distribuida en cuatro capítulos, el *Primer Capítulo* presenta los antecedentes preliminares: descripción de la investigación, planteamiento del problema, justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos, metodología de investigación, alcances y limitaciones. El *Segundo Capítulo*, enmarca los fundamentos teóricos de los conceptos a utilizar. El *Tercer Capítulo* explica aspectos generales de la Universidad del Bío-Bío, destacando la formulación del Modelo Educativo. Posteriormente, el *Cuarto Capítulo* define los antecedentes, objetivos, actores involucrados, estructura y metodología de trabajo del Programa Tutores. Y, complementariamente, mediante la aplicación de una encuesta de percepción, se evalúa la valoración que tienen los estudiantes seleccionados como muestra de estudio respecto al desempeño del Programa. Además, se presentan propuestas de difusión para mejorar la propagación y conocimiento del mismo. Posteriormente, se proporcionan conclusiones y sugerencias que están fundamentadas en los objetivos y resultados de esta investigación.

# **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES PRELIMINARES**

## **1.1 Descripción de la Investigación**

Esta investigación es de tipo Exploratoria y Descriptiva. Es exploratoria debido a que el tema de estudio registra pocas evidencias de investigación en cuanto al impacto que tienen los mecanismos de inducción y adaptación a la vida universitaria en Chile. Es descriptiva, ya que busca identificar y puntualizar las características del Programa de acompañamiento académico: Programa Tutores, en relación a sus antecedentes generales, objetivos, actores involucrados, características y funcionamiento de su metodología de trabajo.

A su vez, incluye un análisis cuantitativo y cualitativo, a partir de la aplicación de un cuestionario de auto aplicación que pretende evaluar y analizar la percepción de los participantes del Programa Tutores, donde el universo está definido por los estudiantes de las carreras Contador Público y Auditor (CPA), Ingeniería Comercial (ICO), Ingeniería Civil en Informática (INCI) e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática (IECI), que en su conjunto forman parte de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE); seleccionando como muestra los alumnos pertenecientes a las cohortes 2018, 2019 y 2020.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La Universidad del Bío-Bío está consolidada nacionalmente como una institución prestigiosa y de calidad, prueba de ello es la certificación obtenida en el año 2019 por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), por un periodo de 5 años. Y, a nivel internacional, de acuerdo a la clasificación del ranking web del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), está ubicada en la posición número 13 dentro de 142 instituciones de educación superior chilenas (CSIC, 2020).

Como Institución, los temas fundamentales que preocupan la realidad de la Universidad del Bío-Bío tienen que ver con el tipo de estudiantes que ingresan a esta casa de estudios, los cuales

tienen un perfil de ingreso socioeconómico, en su mayoría, situado dentro de los tres primeros quintiles, proviniendo de familias de escasos recursos, y que han culminado su enseñanza media en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, siendo primeras generaciones en ingresar a la educación superior, donde se destacan factores extrínsecos asociadas a movilidad social, e intrínsecas asociadas a factores motivacionales y vocacionales, los que conducían a una temprana deserción universitaria por parte del alumnado (DGAI, 2018). Para ello, la universidad desarrolla diversos programas que buscan aportar a la retención de sus estudiantes, donde se destaca el Programa Tutores, creado el año 2009, con el objetivo de contribuir al éxito académico de los estudiantes de primer año, mejorando sus tasas de aprobación y retención que, gracias a su metodología de tutores pares, permite el desarrollo del trabajo colaborativo entre estudiantes, enfocándose principalmente en un abordaje integral del fenómeno de la deserción.

Sin embargo, su contribución no posee reconocimiento suficiente en el entorno social interno y externo de la universidad. Esto se explica porque hay un desconocimiento sobre lo que es y de qué se trata el Programa, puesto que, la mayoría de los estudiantes regulares lo conocen como una “tutoría” o, en el caso de los alumnos nuevos, solo saben de su existencia en el proceso de admisión o al principio del año académico. Todo esto deja en evidencia la falta de estrategias desarrolladas por parte de la universidad a favor de la difusión del programa de inducción, por lo que resulta fundamental mejorar e incorporar mecanismos necesarios para incrementar su propagación y ser conocido masivamente.

Cabe destacar que, con las herramientas de comunicación tecnológica y con llegada de la pandemia a través del virus Covid-19, como sociedad nos hemos visto obligados a adaptarnos a la era de la digitalización, en la que resulta vital la incorporación de herramientas virtuales en las acciones del diario vivir, puesto que, se ha normalizado el hecho de realizar las actividades a través de diferentes mecanismos digitales. Bajo este contexto, las instituciones educacionales a lo largo de nuestro país, para seguir funcionando y atender los requerimientos de los estudiantes, han hecho un cambio en los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde un

tradicional profesorado tuvo que adaptar su metodología de trabajo frente a las demandas de una generación que ya se encontraba digitalizada, en la que la utilización de redes sociales, debido a la flexibilidad y alcance que tiene hacia el público objetivo de las universidades -que está mayoritariamente representado por adolescentes-, se ha transformado en una herramienta necesaria y poderosa para facilitar el trabajo educacional a distancia.

A partir de esta problemática surge la oportunidad de recomendar la implementación de mecanismos virtuales de difusión que permitan mejorar la propagación del Programa, con el fin de hacerlo más conocido por el público al cual está dirigido, principalmente a aquellos estudiantes que desean ingresar a una institución de educación superior, pero que por falta de orientación en aspectos extrínsecos e intrínsecos no logran clarificar una decisión oportuna.

La implementación de las recomendaciones pretende que un mayor número de jóvenes que buscan ingresar a las universidades puedan conocer este beneficio y que el Programa Tutores se considere como una de las razones por las cuales postular a la Universidad del Bío-Bío, siendo reconocido como el mejor Programa de inducción en el proceso de transición de los estudiantes a la vida universitaria a nivel regional.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

Se parte de la base de que los programas de acompañamiento académico son efectivos para lograr altos índices de retención universitaria, siendo éste, el objetivo fundamental de cualquier institución de educación superior. Por lo tanto, es responsabilidad de la universidad promocionar y gestionar eficazmente los recursos para ofrecer programas de incorporación a la vida universitaria. Siendo el ejemplo más claro de lo anteriormente mencionado el Programa Tutores, ya que ha logrado mejorar las tasas de retención, aprobación y éxito académico en los alumnos que han sido partícipes de él. Por ello, esta investigación está centrada en estudiar la

efectividad de dicho mecanismo y a la vez, plantear estrategias para el mejoramiento de su difusión.

Estas estrategias están enfocadas en recomendaciones para ampliar el conocimiento del Programa Tutores al público objetivo al cual está dirigido, a través de la página de admisión UBB y la red social Instagram que, de acuerdo al Informe de Caracterización del año 2020 de la Universidad del Bío-Bío, dentro de las acciones efectuadas por la universidad que mayormente permitieron dar a conocer la institución, fue mediante la página web de la admisión UBB con un 34,01%, y las redes sociales con 33,71%, principalmente Instagram, ya que ha sido elegida como la aplicación que mayormente usan los estudiantes -sobre todo durante este acontecer pandémico- y por la que más estudiantes declararon haber conocido esta institución de educación superior (DGAI, 2020). En base a lo anterior, se puede justificar el hecho de mejorar e implementar las estrategias actuales de difusión que el Programa Tutores presenta.

#### **1.4 Objetivo General**

El objetivo principal es estudiar la efectividad del programa de acompañamiento académico de la Universidad del Bío-Bío; Programa Tutores, como un mecanismo institucional para evitar la deserción y lograr la retención de los estudiantes de primer año. Asimismo, sugerir mejoras al plan de difusión actual y proponer nuevas estrategias para su propagación. Considerando como muestra de la población a los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, de la sede Concepción.

## 1.5 Objetivos Específicos

1. Estudiar la contribución del Programa Tutores en los estudiantes de primer año de la Facultad de Ciencias Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sede Concepción, cohortes 2018, 2019 y 2020.
2. Analizar la percepción y valoración de los participantes del Programa Tutores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sede Concepción, cohortes 2018, 2019 y 2020.
3. Recomendar estrategias de difusión para mejorar la propagación del Programa Tutores.

## 1.6 Metodología de Investigación

Para el estudio del Programa Tutores se utilizarán las fuentes primarias, ya que se investigarán documentos originales que dan cuenta de su funcionamiento y características. Los documentos serán extraídos de plataformas institucionales educativas, principalmente, del Sistema de *Gestión Integrado Programa Tutores*<sup>1</sup> y *Gestión Tutores: Escuela de Formación*<sup>2</sup> dispuestos en la plataforma *Moodle*<sup>3</sup>, secundariamente, de la página oficial de la Universidad del Bío-Bío, de la Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE), Dirección General de Análisis Institucional (DGAI), Unidad de Formación Integral (UFI), Noticias UBB, Página virtual y foro del Programa Tutores, del Congreso Latinoamericano sobre el Abandono de la Educación Superior

---

<sup>1</sup> Centraliza la información del Programa y la entrega de herramientas complementarias con el fin de facilitar la gestión de los tutores y Encargados de Carrera. De este modo, se ponen a su disposición: bases de datos, material pedagógico, bibliografía e informes.

<sup>2</sup>Entrega las herramientas necesarias sobre el desarrollo de las funciones de los tutores y Encargada de Escuela de Tutores. Contiene la información para orientarlos a cumplir su misión en conjunto.

<sup>3</sup> Plataforma online educativa de la Universidad el Bío-Bío, que proporciona a los docentes, administradores y estudiantes un sistema integrado para establecer ambientes de aprendizaje personalizados.

(CLABES)<sup>4</sup> y, de los convenios formalizados entre la universidad y el Ministerio de Educación (MINEDUC).

Además, se consideran como fuentes de información los relatos de los integrantes del Equipo de Tutores: Rodrigo Fuentes Castillo, quien lleva más de 11 años en la coordinación del Programa; María José Espinoza Espinoza, encargada del Proceso de Inducción y Transición; estudiante en práctica de Psicología Cristian De La Fuente Sepúlveda, Constanza Baeza Araya y Marta Venegas Villanueva, encargados de la formación de los tutorados/as, Jorge Sáez Alarcón y Verenna Tampe Araya, encargados del Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna.

A su vez, incluye un análisis cuantitativo-cualitativo, el que se materializa a través de un cuestionario de auto aplicación como instrumento de recolección primaria, donde se utiliza la herramienta “Google Forms” para su aplicación. Los alumnos participantes de esta encuesta accedieron al cuestionario a través de un link enviado por correo electrónico Gmail, el cual pretende evaluar y analizar la percepción de los participantes seleccionados como muestra de estudio, la cual estuvo integrada por el conjunto de las carreras de la FACE: Contador Público Auditor, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil e Informática e Ingeniera en Computación y Ejecución Informática, cohortes 2018, 2019 y 2020.

## **1.7 Alcances y limitaciones**

Entre los alcances se pueden mencionar: demostrar a través de este estudio la efectividad del Programa Tutores diseñado por la Universidad del Bío-Bío. Asimismo, se impulsa el reconocimiento y difusión pertinente de la información en pro de la retención académica a nivel universitario.

---

<sup>4</sup> Congreso que reúne a profesores, autoridades educativas, funcionarios universitarios y estudiantes, preocupados por los aspectos relacionados con la calidad general de la enseñanza y, en particular, con el abandono de los estudios.

Entre las limitaciones se encuentran: faltas de antecedentes teóricos y prácticos que definan en profundidad el funcionamiento del Programa, ausencia de una base de datos actualizada y modernizada, lo que como consecuencia significa mayor tiempo en la recolección de datos.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Transición Universitaria**

Se concibe como un conjunto de fases que viven los estudiantes en un espacio temporal que se inicia en los momentos de culminación de su educación media hasta el momento de finalización del primer año de estudio en la educación superior (CINDA, 2011).

De acuerdo con Montes (2010). El estudiante durante sus estudios básicos y medios vive en un clima de confianza; se sienten protegidos, con una suerte de techo protector que da calidez y seguridad. Este techo desaparece de la noche a la mañana. Los jóvenes lo saben y se sienten desazonados. Los aguarda un mundo para ellos desconocido. La incertidumbre de ingresar a los estudios superiores deseados y a la institución preferida, aumenta esa desazón. La presión paterna y del medio ambiente –“tienes que seguir tal o cual carrera”– no contribuye precisamente a dar paz interior. Y están los exámenes de fines de cuarto medio y los de la prueba de ingreso a la educación superior, los problemas de costo de los estudios universitarios, quizás el traslado de ciudad.

Las inseguridades del estudiante de enseñanza media a enseñanza superior es verse inmerso en un mundo de múltiples oportunidades y estímulos, como también de múltiples exigencias, en que cada asignatura le demandará tiempo, esfuerzo y, sobre todo, participación activa en que la que deberá en muchos casos reconocer, movilizar e inclusive desarrollar habilidades y conocimientos que hasta esos entonces no eran evidentes, no estaban desarrollados o no fueron necesarios. Para ello, deberá también enfrentar el desafío de saber responder a requerimientos diversos, manteniendo un estado emocional que le permita movilizar e inclusive optimizar esos recursos y no que, por el contrario, los paralice; de tal modo que el desafío le motive y no frustre sus anhelos (Montes, 2010).

En todo proceso de transición se producen condiciones y hechos que ocasionan cambios personales más o menos intensos que suponen periodos de adaptación a nuevas situaciones, nuevos contextos, nuevas personas, nuevos métodos didácticos, entre otras, con consecuencias

que pueden afectar también las relaciones sociales de las que forma parte. Todo ello genera procesos de ajustes al nuevo escenario educativo que, en ocasiones, lleva agregado un cierto grado de incertidumbre inherente al propio cambio, por lo tanto, la transición es un proceso complejo, extenso y dinámico (CINDA, 2011).

## **2.2 Programa de Acompañamiento Académico**

Son estrategias que desarrolla una institución de educación superior, mediante la gestión de apoyo de docentes, administrativos y tutores pares para promocionar criterios de inserción e integración a la vida universitaria, que garanticen el objetivo de orientar y dar seguimiento al desarrollo académico de los estudiantes de pregrado, apoyándolos en aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje, desarrollando en ellos la capacidad crítica y creadora, fomentando su rendimiento académico y perfección de su desarrollo, moral, social y personal, para fortalecer la autonomía en sus procesos de formación profesional. Lo que contribuye directamente al aumento de los indicadores de retención y aprobación estudiantil (Araneda, Obregón, Pérez, & Catari, 2020).

Su principal objetivo es acompañar y apoyar al estudiante durante su proceso formación académica, a través de estrategias que fomenten su autonomía y responsabilidad, lo que permitirá un desarrollo integral.

Los planes de acción referidos al estudiante durante su proceso académico poseen acciones concretas, basadas en entregar diferentes mecanismos de apoyo que le permitan favorecer su adaptación a la educación superior y mejorar su permanencia en la Institución, que se traduce también en disminuir los índices de deserción (Araneda, Obregón, Pérez, & Catari, 2020).

Entre los temas de acompañamiento que están disponibles se encuentran:

- Estrategias y herramientas para el rendimiento académico, procesos evaluativos, exposiciones.
- Técnicas para gestionar adecuadamente el tiempo y el manejo del estrés en contextos formativos.
- Orientación vocacional y desarrollo del proyecto de vida académica.
- Orientación en las dimensiones psicológicas y sociales que afectan tu vida académica.
- Promoción del bienestar personal y estudiantil.
- Fortalecimiento de capacidades para afrontar con autonomía la vida universitaria.
- Fortalecimiento de tus capacidades para enfrentar la vida académica (avance y vinculación con tu plan de estudios).
- Apoyo para evitar la deserción durante tu trayectoria académica.

### **2.3 Deserción en la Educación Superior**

De acuerdo con el estudio de la deserción en la educación superior de Vincent Tinto (1989), citado por (Canales & De los Ríos, 2007), se entiende por deserción al “proceso de abandono voluntario o forzoso de la carrera en que se matricula el estudiante, por la influencia positiva o negativa de circunstancias internas o externas al alumno”. Desde el punto de vista del individuo, el fenómeno de la deserción está referido a las metas y propósitos que tienen las personas al incorporarse al sistema de Educación Superior, ya que los objetivos individuales definen sus intenciones. Desde el punto de vista institucional, sin embargo, significa un fracaso de la propia institución, que ve la falta de ayuda otorgada al estudiante para que éste logre lo que se había propuesto al ingresar a la universidad. Plantea, además, que el abandono de los estudios superiores puede tener carácter tanto transitorio y/o permanente, de acuerdo con el tiempo que dure el alejamiento del estudiante de las instituciones de educación superior. La deserción es transitoria, cuando el alumno decide revertir la situación de abandono, en la medida de que éste no tenga impedimento para retomar sus estudios; se torna permanente cuando existen causas concretas que impiden al alumno volver a cursar o retomar sus estudios superiores.

Como postula Álvarez, J., (1997), citado por (Candamil, Parra, & Sánchez, 2009), este fenómeno obedece a causas que involucran factores personales, familiares, socioeconómicos, culturales e institucionales. Se relaciona también con aspectos como el ausentismo, el retiro forzoso y la repitencia. La deserción estudiantil genera sentimientos de frustración en los estudiantes, baja eficiencia del sistema de educación superior y plantea dificultades en el cumplimiento de la función social de la educación, particularmente como herramienta de equidad social y pérdida de recursos estatales, institucionales y familiares. Siendo los principales factores asociados con la decisión de desertar los que se mencionan a continuación:

**Personales:** baja escolaridad de los padres, factores motivacionales y emocionales, expectativas no satisfechas, problemas de salud, edad, ausencia de disciplina académica, incompatibilidad del horario de estudio con de horario de trabajo, influencias ejercidas por la familia u otros grupos primarios, rebeldía hacia las figuras de autoridad, falta de compromiso institucional, metas inciertas, apatía, tendencia a la depresión, temperamento agresivo, introversión, carencia de soporte social percibido y funcional, conflictos familiares, padres represivos, hacinamiento, adicciones, ausencia de perspectiva de futuro, incompatibilidad de valores personales con valores institucionales.

**Académicos:** baja aptitud intelectual, deficiente orientación vocacional, deficiente formación previa. Se especifican como causas académicas aquellas razones que el joven relaciona con sus planes y programas de estudio, habilidades docentes y pedagógicas.

**Socioeconómicos:** bajos ingresos personales y familiares, cambios sociodemográficos, periferia de la universidad desestimulante de la actividad académica, ausencia de actividades recreativas y de interacción.

**Institucionales:** métodos pedagógicos deficientes, falta de apoyos didácticos, cambio de institución educativa, vivienda ubicada lejos de la universidad, influencias negativas ejercidas por profesores y por otros centros educativos.

## 2.4 Retención en la Educación Superior

De acuerdo a lo citado por Pérez & López (2016), los primeros modelos teóricos de la retención se centraron en las características de los estudiantes que predecían el desempeño académico, según Astin (1993), Tinto (1975) y Bean & Metzner (1985). Estos modelos responsabilizaban casi de manera exclusiva a los estudiantes de su desempeño académico, desconociendo en gran medida el rol de otros actores involucrados en su proceso de educación. Desde esta perspectiva, el hecho de dejar los estudios antes de la graduación se solía asociar típicamente como un fracaso del estudiante, ya sea en ámbitos académicos, motivacionales, vocacionales, económicos, sociales, entre otros, según plantean Allen & Robbins (2010), Reason (2009). Con el fin de disminuir la deserción estudiantil, se recurre al establecimiento de políticas o programas de nivelación académica y acciones en el ámbito bio-psico-social, orientadas a reparar o suplir los déficits de los estudiantes. De esta manera, las instituciones incorporan indicadores de rendimiento académico en sus planes de desarrollo e invierten una mayor cantidad de recursos en la creación de estructuras centrales de apoyo al rendimiento académico. En este ámbito comienzan a trasladar el foco desde la deserción de los estudiantes hacia la capacidad de las instituciones de retener a sus estudiantes, tal como lo plantean Berger (2000), Bean & Metzner (1985), Braxton, J. (2000), Cabrera, Nora, & Castaneda (1993). La retención se asocia a las instituciones, mientras que la persistencia se asocia a los estudiantes

El mejoramiento de la retención, en este contexto, es una consecuencia del mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, que conlleva intervenciones orientadas al perfeccionamiento de los docentes, incorporación de metodologías de enseñanza activas centradas en el estudiante, cambios curriculares, aumento de los recursos de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, servicios estudiantiles que apunten a aumentar las oportunidades de aprendizaje e interacción con profesores y pares, entre otras, como plantean Habley, Bloom, & Robbins (2012), Greenfield, Keup, & Gardner (2013), Kuh, Kinzie, Schuh, & Whitt (2010) y Tinto (2012).

De acuerdo con Keimig (1983), se puede definir cuatro tipos de estrategias de intervención y su potencial de impacto en los resultados de aprendizaje de los estudiantes. Según la autora, el grado de efectividad de las intervenciones aumenta a medida que éstas se incorporan de manera más integrada y holística al proceso de enseñanza-aprendizaje que ocurre en la sala de clases. A continuación, se describen los niveles de efectividad de las intervenciones de apoyo al aprendizaje con base en los planteamientos de Keimig:

**I Cursos remediales y de nivelación:** el estudiante tiene un déficit que interfiere en su aprendizaje; cuando el déficit sea superado, el estudiante mejorará su desempeño académico. Las habilidades de aprendizaje (resolución de problemas, pensamiento crítico, razonamiento cuantitativo, etc.) se pueden aprender en cursos de educación general; después, los estudiantes pueden transferir estas habilidades a los cursos de su carrera.

**II Apoyo académico individual:** el estudiante tiene un problema que requiere solución mediante estudio independiente y tutorías. La atención personalizada sirve para superar la baja autoestima académica y la falta de hábitos de estudio, lo cual ayudará a los estudiantes a mejorar su desempeño académico.

**III Apoyo académico en cursos específicos:** la institución debe entregar apoyo académico para que los estudiantes superen los déficits de conocimientos de entrada y también los contenidos del curso en cuestión. Todos los estudiantes de un curso tienen acceso a los apoyos académicos, puesto que estos servicios son también útiles para estudiantes que no presentan déficits de conocimiento.

**IV Sistemas integrales de aprendizaje:** las experiencias de aprendizaje en un curso deben diseñarse de acuerdo a cómo los individuos aprenden. Las estrategias de enseñanza se deben ajustar a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. El currículum y los programas de curso están diseñados respecto a las necesidades particulares de aprendizaje de los estudiantes. Los docentes no son meros reproductores de contenido, sino que usan una variedad de recursos

y técnicas para fomentar el aprendizaje activo de los estudiantes. El desarrollo de destrezas y habilidades de aprendizaje se dan de manera contextualizada dentro de la sala de clases, maximizando las oportunidades y el tiempo dedicados al aprendizaje.

Según el estudio de Braxton, Hirschy, & McClendon (2004) se plantea la necesidad de diseñar estrategias institucionales integrales, que consideren esfuerzos coordinados en los distintos niveles de la jerarquía institucional para el mejoramiento de los resultados de aprendizajes. De esta manera, los autores destacan la necesidad de implementar políticas y prácticas que intencionadamente se orienten a mejorar de forma articulada las posibilidades de éxito académico de los estudiantes, con el apoyo y compromiso de las autoridades centrales y locales. Por su parte Keimig (1983), destaca la importancia de implementar estrategias institucionales coherentes y consistentes en términos de la misión institucional, los objetivos de mejoramiento y la racionalidad o perspectiva teórica de base de las estrategias de mejoramiento. Esta consistencia supone el liderazgo fundamental de las autoridades universitarias centrales y locales para llevar adelante una visión respecto de la racionalidad que debiera sustentar las intervenciones, así como también el diálogo entre los actores involucrados para consensuar los objetivos y responsabilidades de mejoramiento en cada nivel y ámbito de mejoramiento.

## **2.5 Tutoría entre Pares**

La tutoría entre pares es una modalidad organizativa y una estrategia pedagógica en la que estudiantes, generalmente de semestres más avanzados, acompañan a sus pares (estudiantes semejantes) en la orientación y el refuerzo de los procesos de aprendizaje dentro de un área disciplinar, que se realiza en pequeños grupos o en parejas. Esta estrategia pedagógica tiene beneficios tanto para el tutor como para el tutorado: los beneficiarios refuerzan hábitos de estudio, mejoran el rendimiento académico, adquieren motivación para estudiar y aumentan promedio de calificaciones; y al mismo tiempo, los tutores se favorecen al afianzar sus conocimientos, adquirir valores de solidaridad entre pares, adoptar habilidades de

comunicación y obtener experiencia docente como lo plantea Torrado, Manrique, & Ayala (2016).

En cualquier caso, los programas de compañero tutor han de fundamentarse en los principios básicos de cualquier intervención psicopedagógica, según el planteamiento de Echeverría, Álvarez & Rodríguez (1993) de modo que las acciones que se pongan en práctica sirvan para prevenir las posibles dificultades de aprendizaje que a lo largo de los estudios puedan encontrar los tutorados, contribuyendo a la estimulación del proceso adaptativo y madurativo de los estudiantes noveles y les ayuden a establecer una adecuada conexión entre la formación y el entorno socio-laboral de referencia. La coordinación y colaboración entre los compañeros tutores y los encargados de los tutores, ha de constituir el eje clave en torno al que ha de girar el desarrollo de los planes de tutoría, como plantea Álvarez, P. (2002). En este sistema de tutoría de iguales, si bien es el compañero tutor quien tutoriza a los estudiantes de primero, este proceso se ha de dar en el marco de un programa amplio en el que las distintas intervenciones estén perfectamente pensadas y programadas y donde haya una conexión entre las actuaciones de los distintos responsables de la intervención psicopedagógica.

Las variantes que ofrece este tipo de programas es de tal magnitud que cada facultad, centro universitario o grupo puede adoptar aquella estrategia e incidir en los problemas que se consideren más importantes. Diferentes autores como Topping (1999), Goodlad & Hirst (1990) han resaltado las ventajas que se derivan de este tipo de ayuda entre iguales:

- El alumnado interactúa y conecta mejor con los compañeros, a quienes ve más próximos a su realidad, que, con el profesorado, con quien le une una relación condicionada muchas veces por la evaluación.
- Se elimina la relación de autoridad.
- Se crean condiciones para promover una relación de confianza mutua.
- Hay posibilidad de un enriquecimiento mutuo (como tutorado y como tutor).

- Tiene connotaciones de carácter humanista, debido a la posibilidad de poder ayudar a otras personas que lo necesitan.

Un elemento fundamental del que depende en gran medida el éxito y el tipo de actuación orientadora que desempeñen los compañeros tutores es la formación teórica y práctica que reciban para capacitarles en el desempeño de su acción orientadora. Precisamente en los procesos de formación de los compañeros tutores.

No se trata de hacerles la tarea, sino de ofrecerles pautas y sugerencias para que su adaptación y desenvolvimiento en la universidad sea satisfactoria. El asesoramiento entre iguales se basa fundamentalmente en la colaboración entre unos y otros, buscando en última instancia el mejor aprovechamiento del proceso educativo. Esta confrontación de puntos de vista bajo el clima de trabajo colectivo ayuda a desarrollar también una conciencia más global e integral de los problemas y a descubrir nuevas perspectivas. Para propiciar este intercambio, es necesario que los tutores reciban el entrenamiento adecuado, con el fin de que puedan desempeñar funciones básicas de asesoramiento sobre:

- Características de los estudios
- Resolución de problemas administrativos
- Elaboración de trabajos
- Estrategias de enseñanza
- Habilidades sociales y comunicación
- Recursos bibliográficos
- Preparación de ejercicios y exámenes
- Actividades culturales y participación en la vida universitaria

## 2.6 Tutores Pares

La palabra tutor viene del latín, del verbo *tueri* y significa observar, vigilar y proteger. De acuerdo a la definición de la academia española (RAE), se refiere a una persona encargada de orientar a los alumnos en una asignatura.

Según Matheson & Castro (2016) en contexto académico, el tutor par es un estudiante que generalmente se encuentra en un semestre avanzado, que pertenece a la misma carrera que el tutorado, y trabaja en la implementación de las actividades de un programa de acompañamiento académico. Su rol está enfocado en acompañar, orientar y guiar el proceso de transición de la enseñanza media a la vida universitaria de los estudiantes que ingresan a la universidad. Quien debe contar con los conocimientos y habilidades suficientes para inducirlos hacia su desarrollo integral. El tutor es un compañero que está comprometido en ayudar a fortalecer el conocimiento previo, fomentar el aprendizaje colaborativo, resolver dudas e inquietudes relativos a los ámbitos académicos y sociales, y promover la integración a la comunidad universitaria para compartir y construir valores. En términos específicos, la labor de los tutores pares, estudiantes de cursos superiores de las carreras donde se desempeñan como tutores, se articula en función de los siguientes objetivos:

1. Ofrecer apoyo académico a los estudiantes, particularmente en el aprendizaje de habilidades y contenidos clave del primer año.
2. Promover que los estudiantes desarrollen estrategias de aprendizaje efectivas.
3. Acompañar a los estudiantes en su proceso de adaptación e integración a la universidad.
4. Facilitar la vinculación entre los estudiantes y las redes de apoyo existentes, identificando oportunamente si algún tutorado tiene dificultades que atentan contra su permanencia en la universidad.

Por tanto, el compañero tutor se considera como un estudiante veterano que, a partir de su experiencia, facilita el proceso de aprendizaje a otros estudiantes que se incorporan a la vida

universitaria, ayudándoles a clarificar sus objetivos, a conseguir las metas que se han planteado, a resolver dudas relativas a la enseñanza, a encontrar fórmulas para mejorar el aprendizaje y a acortar el camino en la resolución de problemas. Su mayor conocimiento de la vida universitaria le capacita para orientar a los estudiantes de nuevo ingreso (Álvarez & González, 2005).

Estos estudiantes con experiencia, que han demostrado, a lo largo de los años de estudios universitarios, un nivel óptimo de capacitación para ejercer esta labor de liderazgo y ayuda, pueden llegar a convertirse no sólo en alguien a quien los alumnos pueden consultar dudas relativas a las decisiones que deben tomar respecto a sus estudios, sino que además pueden llegar a ser un compañero amigo con el que también pueden compartir otras cuestiones de índole personal, social y profesional (Álvarez & González, 2005).

## **2.7 Tutorados**

El tutorado es el estudiante universitario a quien le es asignado un tutor, es a quien está dirigido el acompañamiento, orientación, motivación, reforzamiento lo académico y desarrollo de habilidades genéricas. Recibiendo el apoyo en diversos problemas o necesidades que presente durante su trayectoria formativa. El tutorado es responsable de cumplir con un plan de trabajo, consciente de que toda acción será a favor de su formación y buen desempeño como estudiante y ser individual.

Como cita Durán (2015), la explicación del aprendizaje del alumno tutorado puede remitirse a los marcos generales de la psicología de la instrucción. Los tutorados tienen altas oportunidades de aprender al recibir una ayuda constante, personalizada y ajustada a su zona de desarrollo próximo según la teoría de Vygotsky (1978). En este contexto de proximidad, se genera un clima de confianza que permite a los tutorados poder plantear dudas y equivocarse sin temor, cosa que resulta más difícil cuando la interacción se produce directamente con el profesor, reduciéndose el estrés y la ansiedad, mostrando también mejoras académicas, mayor

motivación y compromiso, según lo planteado por Fernández & Melero (1995). Además, en la tutoría uno a uno, por su carácter personalizado, los alumnos tutorados, al asumir el rol asignado, intentan cumplir con las atribuciones de buenos estudiantes y demostrar su aprendizaje. Así, las actitudes que se producen en la situación tutorial pueden después generalizarse a otras situaciones de aprendizaje en el aula, en forma de competencias socio-afectivas y comunicativas transferibles.

## **2.8 Tutoría a distancia**

La tutoría en educación a distancia tiene una serie de características específicas que la diferencian del resto de los roles docentes. Se trata del único sistema prolongado de interacción personal directa entre la institución académica y el alumno. De todos los sistemas de comunicación utilizados en la educación a distancia es, pues, el más flexible y capacitado para adaptarse a las necesidades planteadas por cada alumno. Esto es lo que confiere a la función tutorial a distancia una importancia decisiva (EDUCREA, 2020).

En la investigación de Pagano (2007), de acuerdo con la definición de (García, 2001), la enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente. A partir de esta definición, se puede apreciar que existe una serie de rasgos característicos y sustanciales de los sistemas de educación a distancia. A saber:

- Separación profesor-alumno
- Utilización de medios técnicos
- Organización de apoyo-tutoría
- Aprendizaje independiente y flexible
- Comunicación bidireccional

- Enfoque tecnológico
- Comunicación masiva

La primera tarea que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, el tutor debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica. Por lo tanto, todo tutor debe realizar constantes monitorizaciones de los progresos de sus alumnos en varios sentidos, al mismo tiempo que favorecer que éstos los realicen por sí mismos. Así como del momento en el que el aprendizaje tiene lugar, en el espacio que media entre lo que la persona ya sabe y puede hacer, y lo que selecciona y procesa activamente (con guías didácticas y luego por sí misma), como información significativa para construir un nuevo significado y desarrollar nuevas competencias. El tutor enseña, orienta, e integra al alumno en el sistema. Por lo que un tutor efectivo en el cumplimiento de su rol debería poseer los siguientes atributos: Empatía: para lograr sintonizar con sus alumnos a pesar de la disociación del tiempo y el espacio, característica de los procesos de educación a distancia y de la multiplicidad de estilos personales de los alumnos. Pro-acción: para lograr «sortear» los obstáculos y resistencias que se presenten en tanto de tipo tecnológico como humano. Ser buen anfitrión: pues debe ser quien introduzca y mantenga motivados a los alumnos en esta modalidad. Maestría comunicativa: ya que debe manejar todas las posibilidades y alternativas de comunicación en los distintos soportes, siendo lo más claro posible a fin de no distorsionar la esencia de los mensajes. Debe, a su vez, ser mediador entre las múltiples comunicaciones generadas por la interacción entre los alumnos y él. Expertíz didáctica: que le permita seleccionar los contenidos y diseñar las actividades más pertinentes para el logro de los objetivos propuestos ajustándose al perfil del grupo de alumnos. García Arieto, determina cuáles son las capacidades que debe poseer un tutor:

- Ofrecer las posibilidades del medio ambiente social y de las instituciones sociales como objeto de aprendizaje.

- Asesorar al alumno en la organización de su currículum (objetivos, contenidos, recursos y actividades).
- Dominar determinadas técnicas y habilidades para tratar de forma específica los contenidos (escritos, videos, audios, informáticos), integrados dentro de las técnicas del diseño curricular. Utilizar como instrumento las posibilidades del lenguaje total.
- Ser capaz de organizar otras vías de aprendizaje (lecturas, actividades, etc.).
- Enseñar al alumno a adquirir técnicas para el diseño instruccional (como método de aprendizaje y de organizar a través de una estructura).
- Saber utilizar los medios de comunicación social como instrumentos para alcanzar unos fines, aprovechando todas las posibilidades.
- Elaborar diferentes técnicas y procedimientos de evaluación.
- Facilitar la posibilidad de que el alumno autoevalúe su propio proceso de autoaprendizaje. Dominar técnicas de tutoría, ya sean presenciales o a distancia.
- Facilitar al estudiante diferentes técnicas de recuperación y corrección para el logro de los aprendizajes.

El sentido que se pretende dar al tutor en la educación a distancia es tratar de ayudar al alumno a superar las dificultades que le plantea el estudio de los distintos espacios curriculares. Por cuanto el tutor deberá esforzarse en personalizar la educación a distancia mediante un apoyo organizado y continuo, que propicie el estímulo y orientación individual, la facilitación de las situaciones de aprendizaje y la ayuda para resolver las dificultades del material didáctico. Por consiguiente, es el tutor quien tiene la responsabilidad de orientar a los alumnos para lograr un adecuado proceso de enseñanza y aprendizaje, para lo cual ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre el material y el alumno. Por otro lado, es el tutor quien hace las veces de nexo comunicacional entre el alumno y la institución, por lo que debe fomentar esa relación de comunicación. De este modo, el tutor debe apoyar con sus acciones de orientación didáctica la colaboración y la participación en actividades y prácticas culturales de diverso tipo, que apunten el diálogo mediado a través del cual el alumno logra mayor autonomía e independencia (García, 2001).

## **2.9 Planeación Estratégica**

De acuerdo con Contreras (2013), toda organización necesita tener un norte, directrices o políticas que la guíen, que faciliten a través del análisis, tanto interno como externo, saber cuáles son los objetivos que se espera obtener en el futuro y es allí cuando surge la planeación estratégica. Definir el alcance, lo que se quiere ser y establecer, y cuál es la razón de ser de la empresa son algunos de esos aspectos importantes que van a permitir plantear las estrategias necesarias para cumplir con lo que se espera.

La planeación estratégica requiere que las personas encargadas de tomar las decisiones en una institución tengan claro qué clase de estrategias van a utilizar y cómo las van a adecuar a las distintas alternativas que se van a presentar en la medida en que van creciendo o posicionándose en el mercado.

Se pueden analizar las estrategias con relación a las actividades de la organización y cómo se van a implementar en el corto o largo plazo, con miras a lograr los objetivos propuestos en las políticas de la institución. Pero también podrían revisarse desde el punto de vista de la sostenibilidad y del direccionamiento, a través del establecimiento de objetivos globales y específicos que lleven a obtener los mejores resultados con los recursos que se tienen. Más aún, es probable que las estrategias se enfoquen en la competitividad y el entorno, y es ahí cuando muchos directivos hacen ver lo valioso que es aprender y adaptarse a los cambios en forma más rápida que los competidores.

## **2.10 Medios de Difusión**

En la actualidad no se habla de medios de comunicación, sino de medios de difusión, pasando así de un esquema tradicional a un proceso interactivo, cambiante y dinámico. Es decir, ya los medios de difusión involucran tanto los medios tradicionales como los espacios virtuales,

dentro de los cuales destacan las redes sociales y los diversos mecanismos de interacción con grupos de personas con el apoyo de la tecnología. En razón de lo anterior, las empresas, y desde luego las personas, se han visto en la necesidad de establecer pautas y lineamientos propios para interactuar en este ámbito. Por ejemplo, qué tipo de fotografías o información comparto, con quién las comparto, cuáles son mis previsiones en materia de seguridad personal e informática, cuál es la sistematización que voy a establecer para la elaboración de mensajes en términos de frecuencia, tono y forma, así como también, cuáles van a ser mis políticas de respuesta y tratamiento de la información (Hütt, 2011).

## **2.11 Redes Sociales**

“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”, afirma (Celaya, 2008). Lo cierto es que ha sido un espacio creado virtualmente para facilitar la interacción entre personas. Desde luego, esta interacción está marcada por algunos aspectos particulares como el anonimato total o parcial, si así el usuario lo deseara, la facilidad de contacto sincrónico o anacrónico, así como también la seguridad e inseguridad que dan las relaciones que se suscitan por esta vía. Un aspecto interesante es la teoría de los seis grados, descrita por el sociólogo (Watts, 2003), mediante la cual el expone que la mayoría de las personas mantienen un vínculo directo, más o menos permanente con alrededor de 100 personas. Estas, las cuales se van restando o sumando a lo largo de nuestras vidas, viene a consolidar una lista de 100 a 200 personas aproximadamente en nuestra lista. Si estos 100 contactos nos presentaran a sus 100 respectivos contactos, nuestra lista de referencia iría creciendo exponencialmente. Es decir, en un primer nivel tendríamos 100 personas, y si cada uno de ellas nos presenta a sus 100 respectivos contactos, tendríamos 10.000 integrantes en nuestra lista, y así sucesivamente hasta llegar a nuestro sexto nivel, con un total de 1 billón de personas (un millón de millones). Bajo esta primicia, cualquier persona estaría en posibilidad de conocer a cualquier otra persona del mundo a través de su red de contactos (Hütt, 2011).

## **2.12 Redes Sociales en la Educación Superior**

El aumento en la utilización de las redes sociales, evidentemente, se ha tornado un fenómeno común en los últimos años y ha generado un gran impacto en el desarrollo de las formas de interacción y socialización de los estudiantes. Se observa que los alumnos gastan mucho de su tiempo libre en las redes sociales online, siendo esa realidad una gran oportunidad para que los educadores utilicen este recurso para objetivos académicos.

De esa manera, las redes sociales constituyen herramientas atractivas en el campo educativo, porque el alumno está completamente familiarizado con ellas, dispuesto a establecer una comunicación más fluente con la finalidad de realizar intercambio de conocimientos, informaciones e ideas.

El uso pedagógico de las redes sociales está creciendo entre los académicos como potente herramienta de enseñanza y aprendizaje. En el área de educación permite: publicar y compartir informaciones, el autoaprendizaje, el trabajo en equipo, el feedback y el contacto con especialistas; sus contribuciones comprenden la interacción, la colaboración, la participación activa, la información, la asignación de recursos y el soporte en las actividades de educación.

Los docentes se han comprometido a utilizar las tecnologías para tornar el aprendizaje más personalizado, interactivo y dinámico, tornando posible que los alumnos trabajen con audio, video, juegos interactivos, foros, blogs y redes sociales.

Es innegable el impacto que tienen las redes sociales en la actual generación. Los educadores y las instituciones educativas, como las universidades, que pueden implementarlas como herramientas perfectas para el aprendizaje, considerando el aumento de su utilización, para mejorar la exploración del uso potencial en la enseñanza superior (Kakushi & Martinez, 2016).

La Universidad, como institución clave en la sociedad de la información y del conocimiento, debe propiciar la generación de espacios de creatividad para generar conocimiento, ya que este es la base de la institución universitaria. La creación de estos espacios no se fundamenta únicamente en facilitar el acceso a la tecnología y a Internet, los espacios de creatividad se generan y gestionan fruto de una planificación estratégica institucional. La Universidad debe reflexionar sobre la aplicación del fenómeno de redes sociales y de creatividad como parte de su propia función institucional, no únicamente como un hecho complementario a su actividad educativa. La red y su potencial creativo deben penetrar en la institución, más allá de los departamentos de tecnología, para convertirse en la base de una política institucional activa.

El profesorado tiene el reto de ser permeable a los cambios que se producen en el entorno comunicativo y de los usos sociales de la red. La verdadera transformación se encuentra en la dinámica educativa, en el proceso educativo que se desarrolla en el aula y, hoy cada vez más, fuera de ella. El uso activo y social de la red no puede ser ignorado en las planificaciones docentes. Basar la docencia en la transmisión de conocimiento, hoy ya no es posible hacerlo únicamente de forma unidireccional. La dinámica creativa de la Red es un gran apoyo para la construcción colaborativa de conocimiento, y las aplicaciones actuales deben estar presentes en la planificación educativa de los docentes (Duart, 2009).

Las redes sociales, por encima de cualquier otra consideración, tienen mucho que ver con las nuevas metodologías activas y participativas que de modo masivo se están adoptando en la educación superior y, en especial, con el denominado trabajo colaborativo, entendido como el intercambio y el desarrollo de conocimiento por parte de grupos reducidos de iguales, orientados a la consecución de idénticos fines académicos. También podrían funcionar como plataforma de consolidación de determinadas comunidades de aprendizaje. Tienen, además, mucho que ver con el trabajo colaborativo, en esencia porque la mayoría de las potencialidades de las redes sociales resultan plenamente útiles si se ponen al servicio de las ventajas de esta metodología de aprendizaje según lo planteado por Quintana & Moreno (2004) citado por Espuny, González, Lleixà & Gisbert (2011).

### **2.13 Instagram**

Actualmente, las redes sociales forman parte de las interacciones cotidianas que permiten organizar las actividades de diversos grupos sociales y generaciones. Las interacciones en el proceso de enseñanza y de aprendizaje siempre han sido destacadas desde diversas corrientes pedagógicas y teorías del aprendizaje, es por ello que las redes sociales hoy pueden colaborar, en ese sentido, en la labor docente y favorecer la interacción entre pares (Gómez & Saba, 2018).

Instagram es una aplicación creada en 2010 por Kevin Systrom & Mike Krieger, que permite tomar fotografías o vídeos directamente desde la cámara de un teléfono móvil, o bien elegir las de la biblioteca de imágenes del mismo, para después retocarlas mediante unos filtros específicos y compartirlas en la propia aplicación y diferentes redes sociales como Facebook o Twitter, entre otras. Se puede incluir hashtags o etiquetas para reunir las fotos sobre los mismos temas y para que los usuarios puedan encontrarlas fácilmente, permite subir fotos y videos que se borran luego de un día, o incluso difundir videos en directo con la posibilidad de recibir comentarios, conformando la sección de Instagram Stories. La ventaja de esta aplicación es que puede ser utilizada tanto en computadoras de escritorio como en el propio dispositivo móvil. Así mismo, permite administrar dos cuentas, lo cual posibilita que el docente y el alumno dispongan de una cuenta para el uso exclusivo en el campo educativo (Gómez & Saba, 2018).

Según Carranza, Islas, & Padilla (2012) la incorporación de las redes sociales en el ámbito educativo se han convertido en una herramienta que permite el aprendizaje colaborativo e involucra espacios de intercambio de información que fomentan la cooperación.

## **CAPÍTULO III: UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

### 3.1 Antecedentes Generales

La Universidad del Bío-Bío se caracteriza por ser la única universidad estatal de la Región del Bío-Bío y Ñuble. Se encuentra adscrita al beneficio de gratuidad en ambas sedes, que están ubicadas en Concepción y Chillán y pertenece a las universidades del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH).

Con fecha 7 de agosto del 2019 la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), acredita a la Universidad del Bío-Bío por un período de cinco años, en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, en las áreas electivas de Investigación, Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado. El año 2007 fue reconocida dentro de las cuatro mejores Universidades a nivel regional en el ranking general de docencia de pregrado, en donde demuestra el esfuerzo del cuerpo académico, estudiantes, funcionarios y administrativos que, en conjunto, trabajan con el compromiso de la excelencia (El Mercurio, 2017).

Internacionalmente, de acuerdo a la clasificación del *ranking web del Consejo Superior de Investigaciones Científicas*, que proporciona la clasificación más completa y actualizada de instituciones de educación superior de todo el mundo, la Universidad del Bío-Bío está ubicada en la posición 13 dentro de 142 universidades chilenas (CSIC, 2020). Según el ranking “*Times Higher Education Latin America University*”, se encuentra posicionada dentro de las 100 mejores universidades latinoamericanas, donde los ítems considerados para el resultado obtenido fueron la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento y la proyección internacional. Lo que reafirma el compromiso y objetivos en materias como internacionalización, docencia y generación de conocimiento, demostrando la calidad de la labor académica (DGAI, 2019), (The World University Rankings, 2019).

Además, según el *Academic Ranking of World Universities* de este año (ARWU, 2020) una de las mediciones más prestigiadas del mundo, conocida también como el *Ranking de Shanghai*, reconoce el trabajo científico de los investigadores de la Universidad del Bío-Bío, ubicándose

entre las mejores universidades nacionales y destacadas a nivel continental y mundial en la especialidad de Matemáticas, en la que está posicionada en el lugar número 6 de las universidades chilenas, décimo tercera de Sudamérica y en el rango 401-500 a nivel mundial del año 2020 (Noticias UBB, 2020).

### **3.2 Historia**

La Universidad del Bío-Bío es heredera de la más antigua tradición de la educación superior estatal y pública en la Región del Biobío. Sus orígenes se remontan a la creación de la Universidad Técnica del Estado(UTE), el 9 de abril de 1947, bajo la presidencia de Gabriel González Videla. Dependiente del Ministerio de Educación Pública, la nueva institución fusionó en su interior la Escuela de Ingenieros Industriales y los grados técnicos de la Escuela de Artes y Oficios de Santiago; Escuela de Minas de Antofagasta, Copiapó y La Serena y las Escuelas Industriales de Concepción, Temuco y Valdivia.

La UTE abrió oficialmente sus puertas en 1952, luego que el Senado aprobó su Estatuto Orgánico, contrariando la férrea oposición de la Universidad de Chile, cuyas autoridades consideraban que la nueva casa de estudios superiores debía funcionar bajo su tuición. En Concepción, el plantel jugaría un importante papel para responder a las necesidades y desafíos que plantea la región como uno de los polos del desarrollo industrial del país, no sólo a través de la docencia de pregrado, sino que también mediante la investigación científica y tecnológica. A las carreras técnicas de Electricidad, Mecánica y Textil que se impartían en 1959 se sumaron, en 1969, las de Ingeniería de Ejecución en Electricidad, Mecánica y Madera. Ese mismo año se creó la carrera de Arquitectura, hecho que constituye un hito significativo: De acuerdo con la nueva Ley de Universidades dictada en 1980, la Sede Concepción de la UTE pasó a ser una universidad autónoma –la Universidad de Bío-Bío- por impartir Arquitectura, definida entonces como una de las 12 carreras universitarias.

Más tarde, en 1988, la fusión de la Universidad de Bío Bío y el Instituto Profesional de Chillán dio origen a la que es hoy la *Universidad del Bío-Bío*, uniendo a dos instituciones que asumieron el desafío de caminar juntas y construir una historia en común.

### **3.3 Misión**

La Universidad del Bío-Bío, a partir de su naturaleza estatal y pública, tiene por misión: Crear y transmitir el conocimiento mediante la docencia, la investigación, la innovación, la creación artística y la interacción con el entorno social en las diversas áreas del conocimiento y la cultura, basada en la responsabilidad social y en los principios de excelencia, pluralismo, transparencia y equidad de género.

Contribuir a la formación de ciudadanos con espíritu crítico, reflexivo y tolerante, así como a la movilidad e integración social y al desarrollo sostenible, promoviendo la identidad cultural y la interculturalidad de las regiones del Bío-Bío y Ñuble, y vinculada con los requerimientos y desafíos de su territorio y del país.

### **3.4 Visión**

Ser una universidad comprometida con su carácter estatal y birregional, innovadora, inclusiva y compleja, con proyección nacional e internacional, que contribuye al progreso sostenible de su territorio y sus habitantes, de excelencia en la formación de personas y con sentido de equidad social y de género.

### 3.5 Valores

Los valores que la conforman son la excelencia, el compromiso, el respeto, la responsabilidad, la transparencia, la honestidad, la eficiencia, el dialogo, la integridad, el pensamiento crítico, la participación democrática y el pluralismo. Que son primordiales para consolidar una institución de calidad y un estudiantado de excelencia, dando las mismas oportunidades de aprendizaje a todos de igual manera.

### 3.6 Estructura Orgánica

La Universidad del Bío-Bío está estructurada por distintas unidades u órganos internos, de los cuales poseen diferentes facultades y funciones, encargándose así de llevar un orden y también el correcto funcionamiento de la universidad.

- **Junta Directiva:** parte de sus actividades se basa en aprobar temas como el presupuesto anual de la universidad, la estructura orgánica de la universidad, y también aprobar préstamos con cargo a fondos de la universidad. Además, tiene la facultad para nombrar a los funcionarios superiores o aprobar su nombramiento, entre otras cosas.
- **Rector:** entre sus funciones se encuentra dirigir, promover y coordinar la actividad de la universidad. Es el representante de la universidad en el ámbito legal, judicial y extrajudicialmente. También es el encargado de ejecutar los acuerdos de la Junta Directiva y promulgar sus ordenanzas y las decisiones que procedan.
- **Secretario General:** es el encargado de ser el vocero oficial de la universidad, como también el ministro de fe ante cualquier cambio o ante una situación importante que pueda llevarse a cabo. Le corresponderá tanto el cuidado, archivo y custodia de los documentos

universitarios, como también la suscripción de documentos y certificados oficiales emanados de la universidad.

- **Prorrectoría:** es quien subrogará al Rector en caso de ausencia o algún impedimento que pueda tener, pudiendo ejercer las mismas facultades que el Rector. Entre sus labores también se encuentra la coordinación en el desarrollo y gestión de los asuntos académicos y administrativos de la universidad.
- **Consejo Académico:** es quien actúa como cuerpo consultivo del Rector en materias académicas. Y también le propone al mismo las iniciativas que estime de utilidad para la buena marcha de la corporación. Es el encargado de proponer el calendario de actividades académicas.
- **Contraloría:** tiene a su cargo el control de la legalidad de los actos de las autoridades de la Corporación. Es quien fiscaliza el ingreso y uso de los fondos de la universidad.
- **Consejos de Facultades:** su función es actuar como cuerpo consultivo del Decano, en todas las materias relacionadas con el funcionamiento de la facultad. Además, es quien propone los programas de docencia, de investigación y de extensión que desarrollará, conforme a la política de la Universidad.

### 3.7 Campus Concepción

El Campus Concepción está ubicado en la Avenida Collao 1202, casa central de la universidad. Aquí están emplazadas la Junta Directiva, Rectoría, Asamblea Universitaria, Autoridades, Facultades, Direcciones y Departamentos.

### 3.7.1 Facultades

En el campus Concepción hay 4 de las 6 facultades que posee la universidad y cada una es dirigida por un Decano y sus respectivos Directores. En el campus Concepción se imparten un total de 19 carreras de pregrado que se distribuyen en:

**Facultad de Arquitectura, Construcción y Diseño:** Arquitectura, Diseño Industrial e Ingeniería en Construcción.

**Facultad de Ingeniería:** Ingeniería Civil, Ingeniería Civil Eléctrica, Ingeniería Civil en Automatización, Ingeniería Civil en Industrias de la Madera, Ingeniería Civil Industrial, Ingeniería Civil Mecánica, Ingeniería Civil Química, Ingeniería de Ejecución en Electrónica, Ingeniería de Ejecución en Electricidad e Ingeniería de Ejecución en Mecánica

**Facultad de Ciencias Empresariales:** Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil en Informática, Ingeniería Comercial e Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática.

**Facultad de Ciencias:** Programa de Bachillerato en Ciencias e Ingeniería Estadística.

Para la carrera de Trabajo Social no hay una sede establecida en el Campus Concepción, esta forma parte del departamento de estudios generales.

A nivel de Postgrado y Programas Especiales cuenta con 6 de Magíster, 3 de Doctorados y 9 Programas Especiales de Continuidad de Estudios.

Para este estudio se profundiza en la estructura de la Facultad de Ciencias Empresariales, la que está compuesta por 3 Departamentos y 4 Escuelas.

### 3.7.1.1 Facultad de Ciencias Empresariales

#### Departamentos

**Departamento de Economía y Finanzas:** este departamento está encargado de investigar y cultivar el conocimiento en el ámbito de las ciencias económicas y financieras relevantes para el entorno y transferirlo a través de la docencia, asistencia técnica, capacitación, y vinculación con el medio. Dicta asignaturas para las carreras de Contador Público y Auditor, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil Informática, Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática en sus versiones diurnas. Y como programas de continuidad dicta asignaturas para las carreras Ingeniería de Ejecución en Administración de Empresas, Técnico Universitario en Administración e Ingeniería Comercial versión vespertina, todas ellas adscritas a la Facultad de Ciencias Empresariales. Conjuntamente, el Departamento presta servicios de docencia a programas de diplomado de la Facultad y a otras carreras de la universidad.

**Departamento de Administración y Auditoría:** el Departamento de Auditoría y Administración, tiene como objetivo fundamental el cultivo de las disciplinas de las áreas de la administración a través del fortalecimiento de ellas para responder eficientemente a las funciones de Docencia, Capacitación, Investigación, Asistencia Técnica y Extensión. Se dictan asignaturas para las carreras Contador Público y Auditor, Ingeniería Comercial, jornada diurna; y para programas de educación continua en jornada vespertina: Ingeniería Comercial y Postítulo en Tributaria.

**Departamento de Sistemas de la Información:** este departamento está comprometido con el desarrollo académico de la Ciencias de la Computación e Informática y la participación activa en la formación, capacitación y asistencia técnica de profesionales en informática. Dicta asignaturas para las carreras Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática e Ingeniería Civil en Informática en jornada diurna y, como programas de educación continua para las mismas carreras y Diplomado en Redes y Comunicaciones jornada vespertina.

## Escuelas

**Contador Público y Auditor:** forma profesionales capacitados para desempeñarse en instituciones públicas, privadas o en forma independiente como consultor o asesor; en las áreas de servicios contables y tributarios, auditoría de estados financieros, internos y de gestión, tecnologías de información y/o previsionales. Su formación está caracterizada por el compromiso continuo con su aprendizaje, la tenacidad y responsabilidad social con que asume su quehacer profesional y ciudadano, incorporando valores como ética y respeto. Asimismo, es capaz de trabajar colaborativamente, comunicar sus ideas en forma oral y escrita en su lengua materna y en un nivel inicial en un segundo idioma, actuar frente a situaciones emergentes con proactividad y eficiencia.

**Ingeniería Comercial:** se caracteriza por ser una carrera que forma profesionales dotados de capacidades científicas en las áreas de economía y administración de empresas, potenciando el ejercicio profesional y/o académico al más alto nivel de excelencia. Su rigurosa formación académica constituye la base para llegar a ser creador de conocimientos científicos, innovador, emprendedor y con visión de futuro. Están habilitados para desempeñarse en forma eficaz en funciones relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de todo tipo de unidades económicas.

**Ingeniería Civil en Informática:** se caracteriza por ser una carrera que forma profesionales con una base científica teórico-práctica en las áreas de la computación, informática y la gestión, que responda a las necesidades de información de las organizaciones en particular y la sociedad en general. La formación profesional contempla las áreas de: ciencias básicas, ciencias de la ingeniería, sistemas computacionales, ingeniería de software y base de datos y gestión de informática.

**Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática:** forma profesionales con una sólida formación en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en gestión

organizacional. Lo anterior le permite aplicar conocimientos en las áreas disciplinares de sistemas computacionales y TIC, gestión informática, ingeniería de software y área de las matemáticas para analizar, diseñar, construir e implementar soluciones informáticas efectivas y eficientes para resolver diversas necesidades de la comunidad. Siendo su campo ocupacional empresas o instituciones públicas o privadas, de cualquier sector productivo y de servicios, e incluye el ejercicio independiente de la profesión y el desarrollo de sus propias empresas.

### 3.7.2 Direcciones

**Dirección Vicerrectoría Académica:** la Vicerrectoría Académica vela por el desarrollo, administración y coordinación de los asuntos académicos de la Universidad se radica en el Vicerrector Académico, funcionario de la exclusiva confianza del Rector, nombrado por éste previo acuerdo de la Honorable Junta Directiva.

**Dirección de Docencia:** la Dirección de Docencia es el organismo dependiente de la Vicerrectoría cuyo propósito es gestionar una estructura organizacional que permita instalar en forma eficiente la renovación curricular en la universidad, implementarla y apoyar las distintas unidades en dicho proceso. Velar por la eficiencia y calidad, a partir del monitoreo y seguimiento permanente, a nivel de diseño y desarrollo curricular en el aula. Proporcionar formación, asistencia pedagógica y habilitación a los académicos en el uso de las nuevas tecnologías para el trabajo docente. Esta Dirección deberá administrar, aplicar y supervisar la reglamentación académica que regula toda la actividad docente. A cargo de esta Dirección está el Director(a) de Docencia. La Dirección de Docencia está constituida por las el Departamento de Pregrado, Unidad de Gestión Curricular y Monitoreo y Unidad de Formación Integral.

**Dirección de Admisión y Registro Académico:** la Dirección de Admisión y Registro Académico tiene la función de administrar las mallas curriculares de todas las carreras impartidas en la universidad, velando por el fiel cumplimiento de la reglamentación vigente y

administrando la información curricular y personal de los alumnos de la Universidad, definiendo y certificando los diferentes títulos y grados académicos que el estudiante puede adquirir.

**Dirección de Formación Continua:** su objetivo es contribuir a optimizar la capacitación de profesionales basado en competencias, orientadas al mundo del trabajo, a la ciencia, al arte y la tecnología, acorde al conjunto de disciplinas que desarrolla la universidad. Desarrollando iniciativas tendientes a vincular a la Institución con el medio en forma pertinente y eficaz, siguiendo las líneas programáticas institucionales.

**Dirección de Bibliotecas:** la función del Sistema de Bibliotecas de la Universidad del Bío-Bío es apoyar la Docencia, Investigación y Extensión de la universidad, coordinando acciones para que cada estamento obtenga servicios bibliográficos provistos con oportunidad, equidad y excelencia, en un ambiente de innovación tecnológica, inspirada en los valores universitarios como la reflexión, el pensamiento crítico y la generación de nuevo conocimiento.

**Dirección de Extensión:** difundir el conocimiento científico, técnico y artístico generado en la universidad, mediante el desarrollo de programas de extensión relevante, proyectos de extensión universitaria y presentaciones de sus grupos artísticos universitarios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de cada habitante de la región y a la difusión de múltiples expresiones culturales.

Además, propicia el fortalecimiento del desarrollo social dentro de la comunidad de la Universidad del Bío-Bío a través de organizaciones sociales como la Federación de Estudiantes, pudiendo tener injerencia transversal en las problemáticas universitarias; Mujeres autoconvocadas enfocado en entregar información del acontecer actual en el feminismo, participando en asambleas de mujeres y generando instancias de conversación y debate, entre otros.

**Dirección de Desarrollo Estudiantil:** la Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE) busca promover y generar la integración social de los alumnos de la UBB, propiciando un ambiente para que encuentren los medios económicos, de salud, deportes, orientación, actividades de arte y cultura que contribuyan en su formación, colaborando para que sea un ciudadano creativo, con pensamiento crítico, actitud resiliente, con conciencia social y responsabilidad valórica, bajo un contexto de desarrollo armónico e integral. La cual tiene como misión acompañar el desarrollo de las dimensiones humanas (cuerpo-intelecto-emoción- espíritu- contexto), de las y los estudiantes UBB, a modo que alcancen sus objetivos formativos y de transformación de la realidad social.

Esta Dirección ha desarrollado diversos mecanismos de apoyo para comunidad de la Universidad del Bío-Bío: El programa Trafée, que permite que el estudiante se desenvuelva en su profesión de manera autónoma en Freelance; Trabajos Comunitarios; Emprendimientos Estudiantiles y “Mi Trabajo UBB”, el cuál es un espacio que permite a cada estudiante obtener oportunidades de trabajo mediante sus propias habilidades. Trabajo que ayuda a muchos estudiantes a cubrir en parte su arancel mensual o a cubrir sus costos personales.

**Dirección de Análisis Institucional:** la Dirección General de Análisis Institucional (DGAI) tiene como misión formular, construir y validar las Estadísticas institucionales, elaborar Estudios e Informes institucionales, para proveer de información oportuna que apoyen la toma de decisiones y, dar respuesta institucional a los requerimientos externos. Además, desarrolla el “Proyecto UBB1895” para Fortalecimiento del modelo de oferta académica de Pregrado de la UBB, para el desarrollo productivo birregional, pertinente e inclusivo.

**Dirección General de Géneros y Equidad:** la Dirección General de Géneros y Equidad de la UBB, trabaja por asegurar la equidad, erradicar la violencia y discriminación por razones de sexo o género, colabora en la formación de personas conscientes acerca de los problemas de género en la sociedad y tiene como objetivo promover un trato igualitario de género y sexo, por medio de políticas transversales al quehacer universitario. Asimismo, busca abordar de manera

oportuna y efectiva las situaciones de denuncia de acoso, discriminación y violencia de género en el contexto universitario.

Sus líneas de trabajo se basan en la colaboración interdisciplinaria para atender en casos de denuncias de discriminación, acoso y violencia por razones de sexo/género, en el desarrollo de diagnósticos periódicos, de carácter cuantitativo-cualitativo, en el seguimiento de políticas de género y equidad y, en la transversalización de género y equidad.

### **3.7.3 Departamentos**

**Departamento de Actividad Física, Deportes y Recreación:** es la unidad a cargo de todo el quehacer deportivo de la Universidad y especialmente, de fomentar la participación de los alumnos en las distintas disciplinas, a nivel formativo, de libre participación o de competencia. En la sede de Concepción existen las siguientes actividades: Ajedrez, Andinismo y Escalda, Atletismo, Básquetbol, Fútbol varones, Fútbol damas, Halterofilia, Handball, Karate-Do, Rugby, Taekwondo, Tenis, Tenis de mesa, Velerismo, Runner, Vóleibol damas, Vóleibol varones, Futsal varones.

**Departamento de Arte, Cultura y Comunicación:** genera para los alumnos actividades de carácter cultural, artístico o recreativo que tiendan a su formación integral, a través de talleres artísticos, cursos y charlas. Estas actividades realizadas en forma sistemáticas son incorporadas al plan curricular de su carrera. Los talleres se pueden modificar o crear nuevos de acuerdo con el interés de los alumnos. Para participar el único requisito es ser alumno regular de la Universidad y tener el interés en la actividad que se inscribirá. Los talleres que ofrece la sede Concepción son: Club de Fotografía, Danza Contemporánea, Teatro Estudiantil UBB, Pintura al óleo, Cerámica, Conjunto Folclórico Triful.

**El Departamento de Salud Estudiantil:** está comprometido como equipo para llevar adelante, con calidez y profesionalismo, acciones de salud que motiven a nuestros alumnos para ejercer su responsabilidad en el mejoramiento de su calidad de vida, apoyarlos en la enfermedad cuando se haga presente y contribuir en su formación integral. Se pueden encontrar los siguientes beneficios:

Atención Clínica, Despacho de medicamentos a precio de costo, Exámenes Radiológicos y de Laboratorio, Orientación en Garantías Explícitas de Salud (GES), Derivación a la Red Pública de Salud de Accidentes Escolares y Programas de Promoción de Salud para promover el autocuidado de la salud en diferentes temas de interés de la comunidad estudiantil, entre los que destacan: Salud Sexual, Alimentación Saludable, Aspectos Psicosociales y de Salud Mental.

### **3.7.4 Becas y Créditos**

#### **3.7.4.1 Becas de Mantención y Cuota Básica**

**Beca Residencia:** consiste en otorgar mensualmente una cantidad de dinero para cubrir gastos de residencia en forma parcial al estudiante cuyo grupo familiar tenga su domicilio en una comuna o localidad diferente a la que se encuentra su casa de estudios y que por la distancia le impida viajar diariamente. Excepcionalmente, podrá optar a este beneficio, el alumno que, teniendo su domicilio en el mismo lugar en que prosigue sus estudios, por razones sociales debidamente calificadas, requiera de esta beca.

**Beca de Movilización:** consiste en otorgar mensualmente una cantidad de dinero que permita cubrir de forma parcial los gastos de locomoción de aquellos estudiantes que vivan a más de 18 kilómetros de distancia del campus de la Universidad en que cursan sus estudios regulares. En casos calificados, se podrá considerar una distancia menor.

**Beca Materiales de Estudio:** consiste en otorgar una cantidad de dinero mensual al estudiante de aquellas carreras que demanden un alto gasto en materiales de estudio y que les permita cubrir parcialmente dichos gastos.

**Beca Alimentación:** consiste en entregar a los beneficiados una adecuada alimentación en los casinos de la Universidad, de lunes a viernes, durante el año académico normal, y bajo las modalidades que anualmente determine la Dirección de Desarrollo Estudiantil.

**Beca Completa:** subsidio para gastos de sala cuna o jardín infantil durante el período académico del estudiante madre o padre, no superando el 31 de diciembre de cada año.

Beca Parcial: Aporte en dinero mensual que permita cubrir algunos gastos derivados del cuidado del hijo que no asiste a sala cuna o jardín infantil.

**Beca Mérito Académico:** consiste en otorgar una cantidad de dinero mensual a los estudiantes que se destaquen por su alto rendimiento académico, que deberá tener, a lo menos, un año cursado en la respectiva carrera y presentar el mejor promedio anual y avance de malla curricular respectiva, entre los postulantes de la misma carrera. Se asignará una beca por carrera. El presente beneficio tendrá una duración anual.

**Beca Estudiantes Deportistas:** se otorga esta beca a aquellos estudiantes que tengan la categoría de deportistas destacados, con el fin de incentivar y difundir la práctica de su respectiva disciplina deportiva. Para tales efectos, se entenderá por deportista destacado al alumno o alumna que, en el ejercicio de un determinado deporte, acredite condiciones excepcionales, debidamente calificadas por la universidad. La beca consistirá en una asignación de dinero mensual, que contribuya a un adecuado cultivo de su disciplina por parte del alumno o alumna.

**Beca Estudiantes en Situación de Discapacidad:** la beca es un aporte en dinero para el estudiante que presente una necesidad educativa especial asociada a discapacidad, tendiente a facilitar su inclusión educacional. La modalidad de las ayudas que considera esta beca son: Beca de Alimentación en el casino de la universidad, apoyo mensual en dinero equivalente al valor de las becas internas (Residencia, Movilización, Materiales de Estudio, Gastos Universitarios) y apoyo eventual en dinero.

**Beca Actividad de Titulación:** consiste en un aporte en dinero para aquellos estudiantes con situación socioeconómica deficiente que cursen una carrera de pregrado y se encuentren realizando su tesis profesional.

**Beca de Habilitación Profesional:** beneficio que consiste en la cancelación parcial o total de un curso de conducción dictado por una escuela profesional que habilite al estudiante con su respectiva licencia tipo B. Dentro de los requisitos se contempla un 100% de asistencia a talleres complementarios de prevención sobre conducción responsable, dictados por la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad del Bío-Bío.

**Beca Rectoría:** consiste en la exención total o parcial de la cuota básica, a contar del segundo año académico del estudiante que acredite la dificultad económica que impida el pago de la cuota básica respectiva debido a un acontecimiento o evento imprevisto ocurrido durante los últimos 12 meses anteriores a la fecha de postulación.

**Beca Hermanos UBB:** consiste en la exención del pago de cuota básica total para el segundo y demás hermanos que cursen estudios en alguna carrera de pregrado de la Universidad del Bío-Bío.

**Beca Gastos Universitarios:** consiste en otorgar una cantidad de dinero mensual al estudiante con la finalidad de contribuir a solventar gastos derivados de su condición de estudiante de educación superior.

**Beca de Apoyo para Deportistas:** esta beca consiste en un apoyo para gastos en alimentación para los seleccionados integrantes de las diferentes disciplinas deportivas representativas de la universidad. A este beneficio se postula anualmente y es renovable.

#### **3.7.4.2 Becas de Financiamiento de Arancel**

**Beca de excelencia Académica UBB – Exención Total de Arancel Anual de Matrícula:** la Universidad del Bío-Bío otorgará a los/las dos primeros/as alumnos/as seleccionados/as en cada una de sus carreras de pregrado en el proceso de admisión a las universidades establecido por el CRUCH, una exención del cien por ciento (100%) del arancel anual de matrícula correspondiente, siempre que cumplan con: haber egresado de la enseñanza media dentro de los dos años inmediatamente anteriores a su ingreso a la universidad del Bío-Bío, que su puntaje ponderado de ingreso a la carrera, sea igual o superior a 700 puntos, que no hayan hecho uso de este beneficio anteriormente, y que no cuenten con beneficio de gratuidad del MINEDUC.

**Beca de Excelencia Académica UBB – Exención Parcial de Arancel Anual de Matrícula:** la Universidad del Bío-Bío otorgará a los/las alumnos/as seleccionados/as en tercer lugar y siguientes, en cada una de sus carreras de pregrado en el proceso de admisión a las universidades establecido por el CRUCH, una exención del cincuenta por ciento (50%) del arancel anual de matrícula correspondiente, siempre que cumplan con haber egresado de la enseñanza media dentro de los dos años inmediatamente anteriores a su ingreso a la Universidad del Bío-Bío, que su puntaje ponderado de ingreso a la carrera, sea igual o superior a 700 puntos y que no hayan hecho uso de este beneficio anteriormente, y que no cuenten con beneficio de gratuidad del MINEDUC.

**Beca para Funcionarios e Hijos de Funcionarios UBB:** rebaja del arancel anual de carrera, para funcionarios que estudien una carrera de pregrado en la Institución y para sus hijos estudiantes regulares de una carrera de pregrado en la Universidad del Bío-Bío.

**Premio Universidad del Bío-Bío:** beneficio de exención de matrícula anual de estudios de postgrado y carreras de continuidad, dictada por la Universidad del Bío-Bío a aquellos estudiantes de pregrado que al momento de titularse obtienen el Premio Universidad del Bío-Bío, de acuerdo a la normativa interna vigente. Es un premio a la excelencia académica.

**Crédito Universitario Adicional:** es un crédito (pago diferido) que otorga la Universidad del Bío-Bío a estudiantes que reúnan las condiciones socioeconómicas, y está destinado a cubrir la brecha que existe entre el arancel de referencia y arancel real.

**Beca Deportista de Exención de Arancel:** anualmente la universidad ofrece becas de exención de arancel para los alumnos que hayan ingresado el mismo año académico de la postulación al beneficio y cuenten con méritos sobresalientes en alguna disciplina deportiva reconocida por el Comité Olímpico de Chile. A este beneficio se postula una vez matriculado como alumno regular. Equivale a 50% o 100% del arancel universitario

### **3.7.4.3 Becas de Movilidad Nacional e Internacional**

**Becas PIE:** es un Programa de Intercambio Estudiantil internacional (PIE) destinado a todo estudiante de pregrado que desea cursar una pasantía por semestre en una universidad extranjera con la que la UBB mantenga un convenio de colaboración. La beca tiene como objetivo apoyar el financiamiento de pasaje según país de destino. La universidad financia seguro de salud del estudiante durante el tiempo que dure la pasantía. La beca consiste en un fondo concursable destinado a estudiantes de cualquier carrera, de buen rendimiento académico (30% superior de su ranking de promoción), que tenga aprobado el 50% de su malla curricular o esté cursando como máximo el penúltimo año de su carrera.

**Becas PIMA:** el Programa de Intercambio y Movilidad Académica (PIMA) es un programa de movilidad de estudiantes de pregrado financiado por la Organización de Estados

Iberoamericanos (OEI) y la Junta de Andalucía. El proyecto PIMA está estructurado en redes temáticas conformadas por instituciones de educación superior de al menos tres países participantes en el programa. La Universidad del Bío-Bío ha adjudicado estas becas de movilidad desde el año 2007 con el proyecto “Abriendo fronteras en ciencias empresariales e ingeniería” en conjunto con la Universidad de Jaén, España, y el Instituto Tecnológico de Monterrey, México; y desde el año 2015, con el proyecto “Red ambiental de desarrollo sostenible, conservación y biodiversidad” que comprende a la Universidad de Jaén, España, Universidad de Guadalajara, México, y la Universidad de Estado do Rio de Janeiro, Brasil.

**Beca Internacional para Deportista Destacado – Universidad de Jaén, España:** se otorgarán anualmente a dos estudiantes de pregrado pertenecientes a cualquier rama deportiva de la UBB. La beca financia pasaje y mantención para cursar un semestre académico en la Universidad de Jaén, España, y la exención de matrícula de hasta el 100%. El alumno debe contar con méritos deportivos sobresaliente en alguna disciplina reconocida por el COI.

**Becas de Movilidad Nacional Universidades del Estado de Chile (CUECH):** este programa de Becas, en operación desde el año 2002, busca fortalecer la red de universidades estatales fomentando la movilidad estudiantil de pregrado para estudiantes de todas las áreas con financiamiento completo. Las becas se otorgan en dos categorías: pasantía semestre académico y pasantía de corta duración para realizar actividades de titulación y tesis.

**Beca Santander Universidades:** el Programa de Movilidad Internacional Santander Universidades Chile tiene como objetivo apoyar la formación de estudiantes de últimos años de carrera en el extranjero, permitiendo insertar a Chile en una sociedad globalizada del conocimiento. Está dirigida a estudiantes de pregrado de todas las instituciones de educación superior del país y financia US\$ 5.000 por movilidad. Por su parte la Beca Santander Iberoamérica apoya la movilidad entre universidades iberoamericanas con un monto de U\$3.000.

**Becas Semestre en el Extranjero para Estudiantes de Pedagogía:** financiadas por el Gobierno de Chile, consiste en becas para que estudiantes de Pedagogía en inglés, de últimos años de su carrera, puedan cursar un semestre académico en el extranjero.

### 3.7.5 Desarrollo Integral

#### 3.7.5.1 Programas

**Programa Tutores:** el Programa Tutores es la estrategia institucional que busca favorecer la transición a la vida universitaria de todas las personas que ingresan año a año a la UBB. Su foco está en el desarrollo de las competencias genéricas Trabajo Colaborativo y Disposición para el Aprendizaje

**Programa Psicosocial:** este programa tiene por objetivo otorgar atención profesional a estudiantes de la Universidad del Bío-Bío que presenten problemáticas de índole psicosocial y que requieran intervención por un equipo interdisciplinario.

**Programa Estudiantes Padres/Madres:** este programa está orientado a fortalecer las competencias parentales, con la finalidad de contribuir al éxito académico de los estudiantes que son padres y/o madres, a través de instancias y redes de apoyo al interior de la comunidad universitaria.

**Programa Talentos Estudiantiles UBB:** con este programa se espera contribuir al desarrollo integral del/la estudiante de la Universidad del Bío-Bío, potenciando sus fortalezas artísticas, de emprendimiento y/o innovación, a través de la generación de espacios de socialización para promover y visibilizar en la comunidad interna y externa, los talentos artísticos, presentes en los/las estudiantes.

**Programa Portal de Empleo:** el propósito es lograr que los y las estudiantes que participan en el programa, obtengan recursos económicos a través de la realización de trabajos ocasionales, que les permitan favorecer su autonomía y el desarrollo de habilidades sociolaborales.

**Programa Casino:** el Programa Casino del Departamento de Bienestar Estudiantil tiene como Objetivo lograr que los alumnos de la Universidad del Bío-Bío, tengan satisfecha su necesidad básica de alimentación de manera de contribuir a su normal desenvolvimiento académico.

**Programa de Interculturalidad Estudiantil Kuykuytun:** Kuykuytun, cruzar un puente en Mapudungun. Es un espacio para desarrollar el respeto, reconocimiento y aceptación de la diversidad cultural, a través de acciones interculturales que implican el rescate de valores de las diferentes identidades socioculturales y territoriales de los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío.

**Programa Inclusión de Estudiantes en Situación de Discapacidad (PIESDI):** desde un enfoque de derechos y buscando generar condiciones de igualdad de oportunidades, el programa implementa estrategias para la sensibilización, entrega de información y/o capacitación a la comunidad universitaria respecto de la inclusión en educación superior de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad. Lo anterior se complementa con la constante postulación a Fondos Concurales externos y un trabajo en red con otras instituciones que abordan la temática a nivel regional y nacional.

### **3.7.5.2 Red de Apoyo Institucional**

El centro de estudios ha constituido un conjunto de profesionales para prestar ayuda a los y las estudiantes cuando lo necesiten, la que está compuesta por las siguientes áreas:

**Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE):** esta dirección facilita la gestión de postulación a las becas internas, entrevistas con la o el trabajador social de la carrera, acudir por una urgencia dental, obtener información para postular al fondo de apoyo para el desarrollo estudiantil (FADE), solicitar el gimnasio y las canchas, y solicitar hora con la matrona.

**Unidad de Financiamiento Estudiantil (UFE):** esta unidad facilita la obtención de información sobre los beneficios de arancel (becas y créditos), entrega información de los beneficios del MINEDUC, acerca de la gratuidad, firmas de aceptación para becas, firmas de pagaré por Créditos de Fondo Solidario o Crédito con Aval del Estado y solicitar crédito institucional.

**Dirección de Análisis, Registro y Control Académico (DARCA):** es donde se puede acudir para obtener una concentración de notas, obtener un informe curricular, acudir para resolver dudas o dificultades con la clave de internet, dudas con el reglamento académico, dudas con la inscripción de asignatura y realizar cambios de sección.

**Biblioteca:** lugar donde se puede conseguir un libro, solicitar una sala de estudio, consultar bases de datos electrónicas, conseguir un computador y solicitar que se gestione un material bibliográfico que no se disponga en la universidad.

**Cobranzas:** es en donde se puede obtener un cupón de pago de las cuotas de arancel, averiguar sobre deudas con la universidad, solicitar cupón para pagar matrículas y consultar sobre el pago de crédito institucional.

**Jefatura de Carrera:** es en donde se puede acudir para solicitar una entrevista con la o el Jefe de Carrera, acudir a una entrevista con algún docente de la carrera, solicitar convalidación de asignatura, consultar detalles de la malla curricular, solicitar inscripción de asignatura fuera de plazo, pedir el laboratorio de computación y hablar con la secretaria de la carrera.

### **3.8 Modelo Educativo**

El modelo educativo de la Universidad del Bío-Bío, como fundamento y referente esencial de esta institución pública, estatal y autónoma, constituye un marco general global para la docencia de toda la Universidad y contiene la representación del diseño, de la estructura, de los componentes curriculares esenciales del proceso formativo y de las relaciones entre éstos, que incorpora el sello institucional a través de los ejes temáticos: *compromiso, diversidad y excelencia*.

Su misión es generar, aplicar y difundir el conocimiento de las ciencias, la tecnología, las artes y las humanidades; formando profesionales competentes, integrales y reflexivos; respondiendo a las necesidades regionales y nacionales, para servir a la sociedad con excelencia y calidad. Proyectando dentro de su visión la de ser reconocida por la calidad e innovación metodológica en la formación integral y permanente de profesionales. La Universidad del Bío-Bío, entre sus fundamentos, ha concordado y declarado en síntesis los siguientes valores compartidos:

#### **3.8.1 Valores Compartidos**

*La responsabilidad y compromiso social*, que constituye el trabajo con los deberes y obligaciones en la construcción de la región y del país.

*El pluralismo y convicción democrática*, que es el reconocimiento y aceptación de la expresión libre del pensamiento, la percepción de la sociedad, que se traduce en la presencia de la diversidad científica, profesional y religiosa.

*La excelencia*, que es asociada al desarrollo de competencias, que lleve a los estudiantes a un proceder íntegro, con una actitud de rigurosidad y búsqueda de la calidad.

*La libertad del conocimiento y búsqueda de la verdad*, que son los valores que animan el cultivo de las diversas disciplinas del saber, a través del desarrollo de la libre expresión del pensamiento, aprendizaje y transmisión del conocimiento.

La Universidad del Bío-Bío, en consecuencia, sustenta su quehacer en preceptos que permiten desarrollar una universidad de excelencia al servicio de la integración social y territorial del país, constituyéndose así en un referente validado y acreditado dentro del sistema de educación superior.

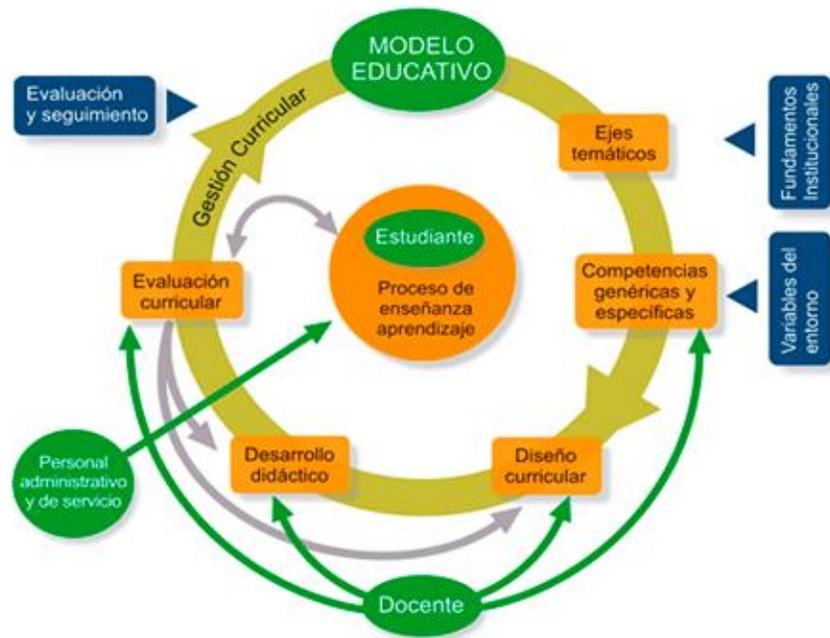
Su elaboración se inicia en el año 2005, a través de un proceso ampliamente participativo de toda la comunidad universitaria y culmina el 2008 con la decretación del Modelo Educativo. Se construye a partir de un documento base elaborado por la Facultad de Educación y Humanidades, el que luego se trabaja como una propuesta específica en el seno de la Comisión de Renovación Curricular y del Comité Técnico Curricular de la Unidad de Gestión Curricular y Monitoreo. Además, contribuyen en su construcción, aportando activamente autoridades, directivos, académicos, estudiantes y funcionarios, a través de instancias de participación, tanto en la consulta, discusión, análisis y difusión, a la que fueron convocados; mediante claustros, consultas vía intranet institucional y de encuesta electrónica, talleres, entre otros.

Es un modelo que tiene como propósito lograr la formación integral de las y los estudiantes, considerando su desarrollo como persona y el aprendizaje de su disciplina. Del desarrollo de la persona que tiene como finalidad el perfeccionamiento de capacidades que permitan el crecimiento, como son las habilidades comunicativas, reflexiva, la responsabilidad personal y social. De la disciplina que tiene como propósito fundamental el desarrollo de conocimientos y habilidades que permitan la futura integración socio-laboral.

En consecuencia, la Universidad del Bío-Bío formará un profesional competente y autónomo que conjugue en su desempeño laboral las dimensiones de formación humana y disciplinares,

que satisfaga las necesidades de la sociedad y de un mercado profesional cambiante en un mundo globalizado.

**Figura 1. Modelo Educativo**



*Fuente:* Modelo Educativo Universidad del Bío-Bío

**El Estudiante Centro del Proceso:** en coherencia con los fundamentos institucionales se declara la centralidad del estudiante en el proceso de enseñanza y aprendizaje, considerando que la formación se dirige al conjunto de la persona, por lo que busca el desarrollo de todas las dimensiones (intelectuales, psicológicas y ético-morales) para lograr un desarrollo integral del sujeto como individuo, profesional y ciudadano.

**Personal Administrativo y de Servicio:** genera las condiciones adecuadas para que ocurra el aprendizaje en el estudiante, procurando los medios, recursos y atención oportuna.

**El Docente como Gestor y Facilitador:** es quien gestiona el proceso de enseñanza y aprendizaje, a través de la planificación, diseño y evaluación. Organiza las oportunidades de aprendizaje, orientando al estudiante en su indagación y trabajo.

**Ejes Temáticos:** son los componentes transversales del proceso de enseñanza y aprendizaje y otorgan el sello distintivo de la formación en la Universidad del Bío-Bío.

**Competencias Genéricas y Específicas:** son derivadas del entorno laboral y científico, sirven de base para definir el perfil general y específico del egresado UBB. Permiten la construcción de currículum de formación en sintonía con los avances de las disciplinas y los requerimientos del mundo laboral.

**Diseño Curricular:** es definir intenciones para guiar el proceso, organizar los componentes y fases, seleccionar los medios de enseñanza y aprendizaje. Es una articulación entre el conocimiento y la acción, es un proceso continuo que sirve para conducir las acciones, revisarlas y adecuar las actividades al tiempo real.

El diseño curricular debe ser el resultado de un proceso de planificación curricular que ha asumido las orientaciones dadas en el Modelo Educativo y en los perfiles de egreso, tanto genéricos como específicos.

**Desarrollo Didáctico:** es poner en acción el currículum diseñado al servicio del aprendizaje del estudiante, tanto en el contexto del aula como en los recursos para la enseñanza, estableciendo sistemas, métodos prácticos, estrategias y medios didácticos pertinentes. El desarrollo didáctico se articula en relación con los componentes que actúan en el acto didáctico, como son: el docente, el estudiante, el contexto de aprendizaje y el currículum.

**Evaluación Curricular:** considera la evaluación de los aprendizajes de los estudiantes como un proceso recursivo y cíclico, que permite medir metas de aprendizaje y tomar decisiones

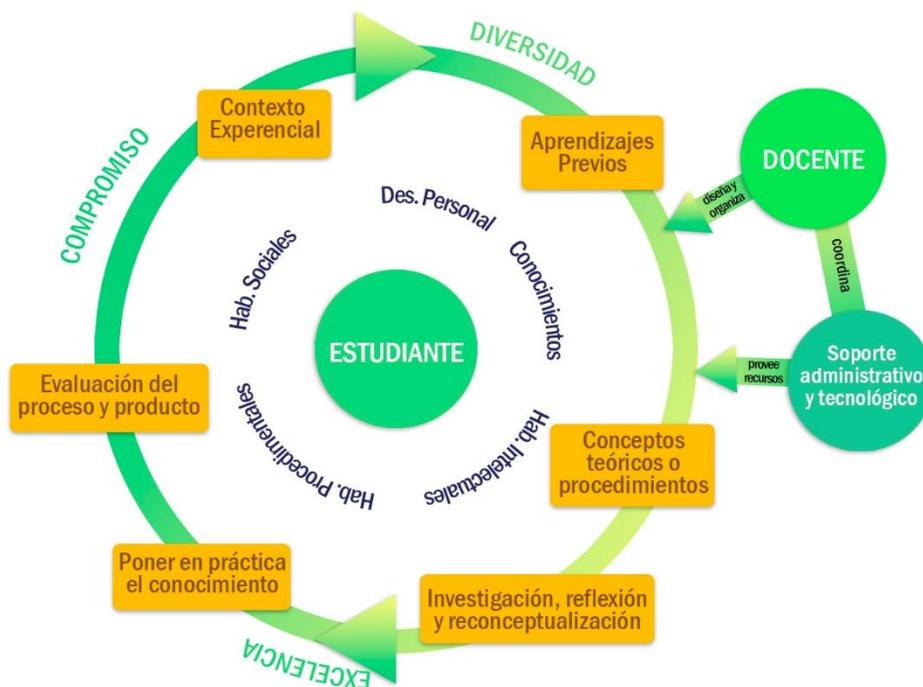
curriculares para la mejora y/o optimización de la enseñanza. Es decir, contempla la evaluación de programas de estudio y la propia intervención educativa de los docentes. Dado el enfoque curricular centrado en el estudiante, la evaluación se focalizará en logros de aprendizaje, que permitan verificar los conocimientos, habilidades y capacidades alcanzadas en el proceso de formación.

### **3.8.2 Perfil de Egreso**

La Universidad del Bío-Bío busca generar las condiciones estructurales y académicas adecuadas para formar un profesional competente para el mundo laboral y social, acorde con el perfil de egreso de la titulación, con un fuerte sello ciudadano de compromiso con la región y el país, lo que se refleja en la construcción del perfil genérico del egresado UBB, que considera los ejes temáticos *compromiso, diversidad y excelencia*.

*“El egresado de la Universidad del Bío-Bío se distingue por el compromiso permanente con su aprendizaje y por la responsabilidad social con que asume su quehacer profesional y ciudadano. Respeta la diversidad, favoreciendo el trabajo colaborativo e interdisciplinario. Potencia sus capacidades de manera integral para servir a la sociedad con innovación y excelencia.”*

**Figura 2. Proceso de enseñanza y aprendizaje Universidad del Bío-Bío**



Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida del Modelo Educativo original

### 3.8.3 Competencias Genéricas

Las competencias genéricas son aquellas denominadas fundamentales o transversales que debe poseer un graduado universitario y hacen hincapié a aspectos genéricos de conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para posesionarse en el contexto laboral y para la vida como ciudadano responsable. Configurándose así las 5 competencias genéricas institucionales, de las cuales se desglosan las 17 sub-competencias genéricas que operacionalizan el sello que debe poseer el profesional de la UBB.

### a) **Compromiso**

Es la responsabilidad personal, profesional y social, que le permite al sujeto asumir el compromiso con su desarrollo como individuo. Es el desarrollo del compromiso con el conocimiento, la crítica y la intervención sobre la realidad económica y social de la región y del país.

- **Disposición para el Aprendizaje:** manifiesta una actitud permanente de búsqueda y actualización de sus aprendizajes, incorporando los cambios sociales, científicos y tecnológicos en el ejercicio y desarrollo de su profesión.
- **Responsabilidad Social:** asume un rol activo como ciudadano y profesional, comprometiéndose de manera responsable con su medio social, natural y cultural.

### b) **Diversidad**

Es el sello distintivo de una universidad que favorece la inclusión y la coexistencia plena entre el desarrollo humano, el conocimiento y la convivencia social.

- **Trabajo Colaborativo:** establece relaciones dialogantes para el intercambio de aportes constructivos con otras disciplinas y actúa éticamente en su profesión. Trabaja de manera asociativa en la consecución de objetivos.

### c) **Excelencia**

Es el grado superior de calidad, es una propiedad deseable tanto a nivel profesional como institucional, que se logra con el desempeño competente en los distintos ámbitos del quehacer intelectual, social y laboral, constituyéndose en una conducta visible.

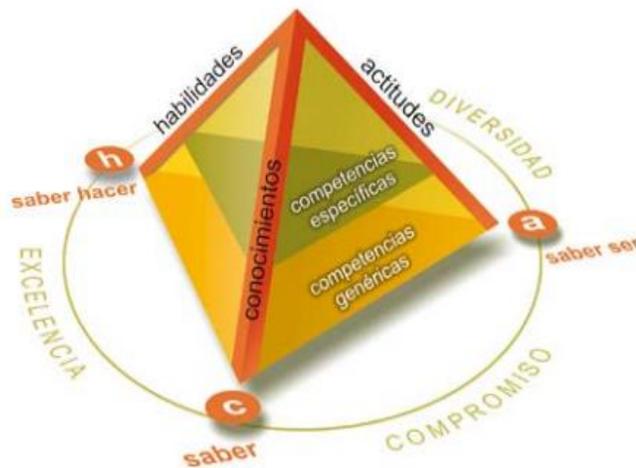
- **Capacidad para Comunicarse:** posee habilidades comunicativas orales y escritas para interactuar efectivamente con los demás, expresando ideas y sentimientos. A nivel básico, se comunica en un segundo idioma.
- **Capacidad Emprendedora y Liderazgo:** manifiesta convicción para innovar en su área, toma decisiones y asume riesgos. Ejerce su condición de liderazgo, potenciando las capacidades de las personas y /o grupos para alcanzar objetivos deseados.

#### **3.8.4 Pirámide de Formación por Competencias**

En este modelo se entenderá por competencia al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes generales y específicas de un determinado ámbito profesional y social que los sujetos movilizan, construyen y aplican en situaciones concretas.

La formación por competencias en el marco del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje asume un enfoque integral, que vincula la educación con el mundo laboral y eleva el potencial de los sujetos, de cara a las transformaciones que sufre el mundo actual y la sociedad contemporánea. Los componentes que constituyen la pirámide de formación por competencias son los conocimientos, habilidades y actitudes, las que se articulan en un proceso permanente de aprendizaje y desarrollo integral de competencia, que viene a constituir la combinación de saberes en la acción: saber, saber hacer y saber ser.

**Figura 3. Pirámide de Formación por Competencias**



Fuente: Modelo Educativo Universidad del Bío-Bío

**Conocimientos:** el énfasis de estas competencias está dado por el saber comprender, analizar y tratar la información relevante, relacionar o sintetizar un determinado conocimiento, fenómeno o sistema.

**Habilidades:** son las competencias, que permiten saber cómo proceder en situaciones profesionales determinadas; es decir, permiten elaborar determinados productos tales como diseñar proyectos, operar determinados sistemas tecnológicos, preparar un informe, establecer estrategias para comunicar ideas, entre otras.

**Actitudes:** son el desarrollo de competencias que permiten cooperar con otros en función de un objetivo común, saber comportarse, participar y comprometerse en distintas situaciones; así como saber percibir situaciones y ser capaz de captar e interpretar señales de los interlocutores.

El modelo educativo de la Universidad del Bío-Bío desarrollará la formación profesional, proponiendo un proceso de enseñanza y aprendizaje que se concibe esencialmente activo, por

cuanto la formación debe orientarse al logro de aprendizajes significativos y al desarrollo de competencias genéricas y específicas.

La propuesta que la diferencia de las otras universidades es la diversidad, en donde el respeto a la diversidad es el sello distintivo de la Universidad del Bío-Bío, la cual favorece la inclusión y la coexistencia plena entre el desarrollo humano, el conocimiento y la convivencia social.

El Programa Tutores cuya estrategia institucional busca favorecer la transición a la vida universitaria de todas las personas que ingresan año a año a la Universidad del Bío-Bío, se enfoca en desarrollar dos de las competencias genéricas implementadas en el modelo educativo de la Universidad del Bío-Bío, las cuales son: Trabajo colaborativo y disposición para el aprendizaje.

### **3.9 Caracterización Admisión 2020**

La caracterización estudiantil 2020 se encuentra enmarcada por una serie de fenómenos relevantes, como lo fue primeramente el caso del estallido social en octubre de 2019 ocurrido en nuestro país. Otro antecedente relevante, tiene relación con el llamado a boicotear la Prueba de Selección Universitaria (PSU) para la admisión 2020 y un llamado a movilización de estudiantes secundarios en los lugares donde se rinde esta prueba, debido al contexto sociopolítico (movilizaciones sociales) y dado que se considera una prueba segregadora. Sumado a todo lo anterior, el brote de coronavirus que ocurre en Chile y que da comienzo con el primer caso se reportado el 2 de marzo de 2020. A pesar del contexto mencionado, la Universidad del Bío-Bío, se posiciona como una de las Universidades menos afectadas por los fenómenos descritos anteriormente.

Los y las estudiantes caracterizados(as) ascienden a un total de 2.308 participantes, es decir, responde el 99,1% del total de la admisión 2020, donde se confeccionó una nueva versión de caracterización estudiantil mediante la herramienta “*Power Bi*<sup>5</sup>”.

**Procedencia Educativa:** en tanto en la procedencia educacional, se observa que, el 56,89% de los y las estudiantes que ingresan a la UBB vienen de establecimientos particulares subvencionados, el 35,77% viene de la educación municipal, el 3,95% de establecimientos correspondientes a educación pública, de acuerdo a la puesta en marcha de la ley 21.040, y el 2,79% viene de establecimientos privados.

**Promedios de Puntajes Ponderados:** el promedio de puntajes ponderados UBB es de 605,13 puntos, destacándose como el más alto durante los últimos 11 años. En la sede Concepción el puntaje ponderado es de 605,67 puntos. En términos generales, en la distribución de los puntajes ponderados, se visualiza la importante cantidad y porcentaje de estudiantes que se ubica en el rango de puntajes que va entre los 550 puntos a 649, ya que concentra al 50,86% del total de estudiantes UBB. Por otro lado, se muestra que el 3,13% ingresa con un puntaje ponderado entre 450 a 499 puntos. Se destaca también, que un estudiante ingresa con un puntaje superior a 800 puntos ponderados.

**Género de la Población Estudiantil:** respecto al género de la población estudiantil la información que proporciona DEMRE, se relaciona directamente con el sexo asignado al nacer a los y las estudiantes, puesto que se guía con lo que aparece en la cédula de identidad. Al respecto, se visualiza que, 1027 estudiantes son mujeres y 1302 son hombres, es decir, el 44,1% del total de estudiantes es mujer y el 55,9% es hombre, lo que indica que, en términos generales, la Universidad del Bío-Bío recibe a una población estudiantil mixta.

---

<sup>5</sup> Es una herramienta que utiliza la DGAI para analizar e interactuar con una cantidad masiva de datos dentro de Excel, recabando información a través de lenguaje natural y peticiones del tipo pregunta-respuesta.

**Acceso a Computador:** con respecto al acceso a un computador que tienen los estudiantes de la sede Concepción, se visualiza que el 73,28% tiene computador propio con acceso a internet y el 8,47% tiene computador propio, pero sin acceso a internet, por otro lado, el 5,89% accede a un computador público (con o sin internet), y finalmente, el 12,35% de estudiantes no tiene acceso a un computador.

**Motivación de Ingreso:** la motivación de ingreso tanto a la Universidad del Bío-Bío como a las carreras y programas, indica que el 43,8% (1011 estudiantes) tuvo como principal motivación por la cual ingresó a la institución la adscripción a la gratuidad, en segundo lugar, el prestigio institucional, y en tercer lugar la calidad docente, con un 15,64% y 11,35% respectivamente. Dentro de este último grupo, también se encuentran los costos del arancel de la carrera, a la infraestructura, por ser la única universidad pública de la región y por la vida social. En cambio, las opciones programas de apoyo a estudiante y convenios de intercambio estudiantil, fueron las menos representativas, con solo un 0,8% (18 estudiantes) y 1,73% (40 estudiantes) respectivamente.

**Motivación de Ingreso a Carrera:** en cuanto a las motivaciones de ingreso a la carrera, se observa que casi la mitad (1153 estudiantes) lo hace por vocación o interés personal, en segundo lugar, por aptitudes académicas con un 15,21% (351 estudiantes), por amplio campo e integración laboral un 14,73% (340 estudiantes) y en cuarto lugar se encuentra la atractiva malla curricular (6,63%), 153 estudiantes). Por otro lado, las motivaciones más bajas para ingresar a una carrera, se encuentra la acreditación de la carrera con el 1% (23 estudiantes), las expectativas de buena remuneración con un 1,08% (25 estudiantes), duración de la carrera con un 2,51% (58 estudiantes), opinión de familiares y amigos con un 2,69% (62 estudiantes), prestigio de la carrera con 2,73% (63 estudiantes) y puntaje ponderado obtenido en la PSU (80 estudiantes).

**Áreas de Interés General de Estudiantes:** la principal área temática de interés, corresponde a desarrollo personal y emocional. Este punto es muy importante de destacar, ya que, se podría

considerar que esto da cuenta de un perfil estudiantil marcado por fenómenos sociopolíticos y sanitarios (pandemia), puesto que, en admisiones anteriores, este tema no tenía esta relevancia (estaba en cuarto lugar en la admisión 2018 y tercer lugar en la admisión 2019). En segundo lugar, se encuentran los idiomas extranjeros y, en tercer lugar, la innovación y emprendimiento. En último lugar, se encuentra sexualidad humana.

En la sede Concepción, las preferencias son, en primer lugar, idiomas extranjeros (19,29%), innovación y emprendimiento (15,42%) y, en tercer lugar, desarrollo personal y emocional (15,25%). Dentro de este mismo punto, se torna interesante visualizar las diferencias por sexo, ya que, las tres primeras áreas temáticas de interés para hombres y mujeres presentan contrastes interesantes. Para los hombres, las tres áreas temáticas son: idiomas extranjeros (17,82%), desarrollo personal y emocional (15,18%) e innovación y emprendimiento (14,41%); mientras que, para las mujeres, las tres áreas temáticas de mayor interés son: desarrollo personal y emocional (22,52%), idiomas extranjeros (15,73%) y relación y manejo del estrés (14,75%).

**Motivación/Difusión:** los aspectos relacionados a las acciones que la Universidad del Bío-Bío ha desarrollado relacionada a la difusión para la admisión 2020, se ha tornado de total relevancia, dado el contexto sociopolítico y sanitario que ha marcado este proceso de admisión. En relación a la participación de estudiantes en Universidad abierta en Concepción fue representada por un total de 134 estudiantes (5,8%).

Las opciones que más permitieron a los estudiantes conocer la UBB, que, si bien no es una actividad específica de la institución, fueron en primer lugar, los consejos familiares, como la opción que más le permitió a esta admisión conocer la Universidad del Bío-Bío (41,72%). Dentro de las acciones que la UBB efectúa, las tres más relevantes, son: las charlas en los establecimientos (36,83%), la página web de la admisión (34,01%), y las redes sociales (33,71). También son relevantes dada la cantidad y porcentaje de estudiantes alcanzados, la guía de carreras, las ferias de educación superior y jornadas de universidad abierta. Por otro lado, dentro de las acciones que menos indican los estudiantes, se encuentra: publicidad en revistas,

publicidad en diarios y publicidad en radios. Esto último, es sostenido en el tiempo, para este año, solo 5 estudiantes indican haber conocido a la UBB a través de una revista (0,22%), 8 a través de un diario (0,35%) y 12 mediante una radio (0,52%).

Dentro de las redes sociales, cabe destacar que de los 778 estudiantes que indican haber conocido más a la UBB, fue principalmente a través de Instagram, seguido de Facebook. Por lo que, se considera un mecanismo efectivo y relevante de difusión, tomando en cuenta que además de permitir conocer la UBB, son las redes sociales que más utilizan los estudiantes.

# **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DEL PROGRAMA TUTORES Y PROPUESTAS DE DIFUSIÓN**

#### **4.1 Diagnóstico General**

Según lo que indican numerosos estudios, la deserción es un fenómeno que afecta a instituciones educativas en todas sus categorías y estratos sociales, factores como la vulnerabilidad social, entornos familiares que no motivan la continuación de estudios y centros educativos que no tienen estrategias para abordar esta situación, generando entornos educativos desfavorables para el desarrollo educacional de las personas.

Como Institución, los temas fundamentales que preocupan la realidad de la Universidad del Bío-Bío tienen que ver con el tipo de estudiantes que ingresa a esta casa de estudios, los cuales tienen un perfil de ingreso socioeconómico, en su mayoría situado dentro de los tres primeros quintiles, provenientes de familias de escasos recursos, y que han culminado su enseñanza media en establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados, siendo primeras generaciones en ingresar a la educación superior, donde se destacan factores extrínsecos asociadas a movilidad social e intrínsecas asociadas a factores motivacionales y vocacionales, los que conducían a una temprana deserción universitaria por parte del alumnado. Frente a este escenario, la Universidad del Bío-Bío ha asumido un compromiso institucional pro-retención, que busca abordar el fenómeno de manera holística. Una de las estrategias derivadas de dicho compromiso es el “Programa Tutores”, que cuenta con indicadores de desempeño que avalan su éxito en el contexto universitario.

El Programa Tutores de la UBB, viene a dar respuesta institucional a los elementos de falta de equidad en el modelo educativo chileno. Poniendo a disposición de los nuevos alumnos una serie de recursos que les permita conocer, desenvolverse, interactuar e insertarse eficazmente dentro del medio universitario para contribuir al éxito académico de los estudiantes de primer año a través de mejoras en las tasas de retención y de aprobación de asignaturas.

## 4.2 Antecedentes

El año 2007, el MINEDUC inicia un proyecto de financiamiento para cuatro universidades estatales: Universidad de Chile, Universidad de la Frontera, Universidad de Tarapacá y Universidad del Bío-Bío. El compromiso de este convenio se centraba en que las universidades pudieran desarrollar sus indicadores de desempeño académico para conocer la deserción definitiva de los alumnos de primer año.

Para el 2008, la Universidad pone en marcha un Convenio de Desempeño firmado con el MINEDUC, que se denominó *“Integración social y éxito de los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío”* que abordó la problemática de la deserción de los estudiantes que ingresaban a la institución, considerando para el 2007 una tasa de deserción que alcanzaba a un 17% en primer año, lo que significaba que aproximadamente 350 estudiantes abandonaban sus estudios en el transcurso del primer año (Avilés, 2015).

El mismo año, con la creación de los indicadores de éxito académico, la Vicerrectoría Académica, y la Dirección de Docencia y la Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE) de la Universidad del Bío-Bío, comienza a diseñar un proyecto piloto llamado *“Programa de Ayudantes Tutores de Ciencias Básicas”*, la idea principal era enfocarse en proporcionar herramientas de aprendizaje para que los estudiantes pudieran aumentar la aprobación de las asignaturas que presentaban alto índice de reprobación. La lógica era que si los alumnos mejoraron su rendimiento académico decidirían continuar sus estudios en la universidad.

El 2010, surge el *“Sistema de Inducción y Adaptación a la Vida Universitaria”*, que consistía en una beca de nivelación académica, en la que se incorporaron elementos que buscaban dar seguimiento y solución a diversas problemáticas diagnosticadas en el centro educativo, entre ellas, la desmotivación por el logro de aprendizajes y dificultad para adaptarse al establecimiento. Orientada en mantener los indicadores de retención, aprobación de asignaturas y rendimiento de los estudiantes becados de los tres primeros quintiles.

Sumado a lo anterior, el año 2015 comienza el proceso de institucionalización curricular de los tiempos de los estudiantes de primer año a través del sistema de reconocimiento de créditos. En ese entonces, el Programa era coordinado por la Dirección de Docencia y la DDE, participando también la Unidad de Gestión Curricular y Monitoreo, UFI, DARCA y la DGAI.

Con los años el Programa se fue enriqueciendo y se logró consolidar como el Programa Tutores, un sistema estratégico efectivo de adaptación a la vida universitaria de los alumnos de primer año a través de la nivelación de sus competencias específicas y genéricas, mediante el acompañamiento de un *par tutor*.

El 2018, se separó de la DDE convirtiéndose en un programa dependiente de la Dirección de Docencia que, mediante una relación directa con los Directores de Escuela y Jefes de Carrera, se vincula directamente con el área académica del Programa, y coordina el equipo de gestión del Programa Tutores, que trabaja en el abordaje de los componentes de tipo integral de los estudiantes.

Actualmente, de acuerdo a los indicadores institucionales, el Programa Tutores se ha transformado en un eje fundamental en la adaptación del estudiante UBB, que ha permitido entablar una tendencia a la mejora en las tasas de retención, aprobación de asignaturas y éxito académico.

### **4.3 Objetivo General**

El objetivo general del Programa Tutores es contribuir a la retención y aprobación de asignatura de las y los estudiantes de la Universidad del Bío-Bío abordando las áreas académica, socioeconómica y motivacional, mediante estrategias institucionales de transición a la vida universitaria y el desarrollo de competencias específicas y genéricas.

#### **4.4 Objetivos Específicos**

1. Mejorar el proceso de transición a la vida universitaria de las y los estudiantes de primer año, a través de un sistema de acompañamiento y fortalecimiento de redes sociales.
2. Aumentar la aprobación en las asignaturas críticas de estudiantes de primer año y Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo, mediante tutorías académicas de enseñanza-aprendizaje.
3. Mejorar las estrategias de aprendizaje de primer año y cursos superiores, mediante el desarrollo de autoaprendizaje y métodos de estudio.
4. Desarrollar competencias genéricas en coherencia con el Modelo Educativo, para contribuir al desarrollo social y personal, mediante acciones institucionales de formación integral.
5. Fortalecer la motivación académica, vinculando sus aprendizajes con las competencias personales, vocacionales, profesionales y ciudadanas.

#### **4.5 Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva, porque el tema de estudio ha sido poco indagado. Se recopila y describe información sobre los antecedentes históricos, actores clave, características y funcionamiento del Programa Tutores, permitiendo obtener conocimientos relevantes sobre su metodología de trabajo.

Incluye, además, un análisis cuantitativo-cualitativo a partir de la aplicación de una encuesta, donde se utilizó la herramienta “*Google Forms*” para su aplicación. La cual está compuesta por 15 preguntas de selección múltiple, casilla de verificación, escala lineal, cuadrícula de

varias opciones y una pregunta abierta; que en su conjunto pretenden evaluar y analizar la percepción de sus participantes. La muestra estuvo integrada por el conjunto de las carreras de la FACE: Contador Público Auditor, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil e Informática e Ingeniería en Computación y Ejecución Informática, cohortes 2018, 2019 y 2020.

#### **4.6 Identificación de Actores**

El equipo del Programa Tutores, institucionalizado dentro de la Universidad del Bío-Bío, y está conformado por diversos actores, quienes están encargados de gestionar y liderar la implementación de las acciones en el abordaje de la transición universitaria de los estudiantes de primer año.

**Tutorados(as):** son los estudiantes que trascienden desde la enseñanza media a la universidad. Es a quienes está destinado la orientación y acompañamiento de un tutor durante su inclusión y adaptación a la vida universitaria.

**Tutores(as):** son estudiantes con un avance curricular superior que han sido capacitados mediante talleres de capacitación, seminarios y diplomados de la Escuela de Tutores, para el desarrollo y fortalecimiento de sus competencias genéricas, a fin de orientar y guiar a los tutorados en el proceso de transición universitaria de manera empática e inclusiva. Un estudiante que posee un perfil adecuado para ser tutor trabaja con aproximadamente doce alumnos de primer año de su carrera en sesiones semanales denominadas tutorías.

**Encargados(as) de Carrera:** son profesionales que realizan acciones directas con los estudiantes de primer año y sus respectivos tutores, son quienes articulan el trabajo en cada carrera para la realización de las acciones de tutoría, en coordinación con el Coordinador del Programa, con los Directores de Escuela o Jefes de Carrera, profesores de primer año y tutores.

Son quienes se encargan de guiar y monitorear el quehacer de 6 o más jóvenes tutores pertenecientes a la misma carrera en que se trabaja.

**Coordinador:** es el encargado de dirigir los diferentes aspectos que conforman las actividades, funciones y tareas del equipo para asegurar que se alcancen los objetivos propuestos. En la Sede de Concepción quien está a cargo de la coordinación del Programa Tutores es Rodrigo Fuentes Castillo.

**Jefe de pregrado:** tiene como prioridad aportar a la implementación y desarrollo del proceso de renovación curricular en la universidad. Es quien debe administrar, aplicar y supervisar la reglamentación de docencia regulando toda la actividad de los programas de pregrado.

**Director Docencia:** es quien vela por la eficiencia del diseño y desarrollo curricular en el aula. Se encarga de administrar, aplicar y supervisar la reglamentación académica que regula toda la actividad docente. Proporciona formación, asistencia pedagógica y habilitación a los académicos en el uso de las nuevas tecnologías para el trabajo docente.

**Vicerrector Académico:** vela por el desarrollo, administración y coordinación de los asuntos académicos de la universidad, contribuye en la creación de programas y comisiones permanentes para una mejor gestión del área académica.

#### **4.7 Metodología de Trabajo**

El Programa Tutores se rige en base al Modelo Educativo de la Universidad del Bío-Bío, abordando la formación de las y los estudiantes de manera integral, considerando su desarrollo como *persona*, teniendo como finalidad el perfeccionamiento de capacidades que permitan el crecimiento, como son las habilidades comunicativas, reflexivas, la responsabilidad personal y

social; y de la *disciplina*, que tiene como propósito fundamental el desarrollo de conocimientos y habilidades que permitan la futura integración socio-laboral.

De esta manera, la deserción y acciones de retención estudiantil, se efectúan con una mirada holística, la cual está centrada en cinco componentes: *Inducción y Adaptación, Motivación y Orientación, Reforzamiento Académico, Estrategias de Aprendizaje y Competencias Genéricas*, los cuales tienen la misión de sustentar las cuatro estrategias institucionales que abordan el proceso de transición a la vida universitaria: *Asignatura Programa Tutores, Inducción y Transición, Escuela de Tutores y Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna*.

El plan de trabajo está focalizado en la metodología entre pares, para lo cual cuenta para lo cual cuenta con una “**Escuela de Tutores**” que capacita y forma estudiantes de cursos superiores para ejercer el rol de Tutores, que a través del trabajo colaborativo busca acompañar y guiar el proceso de transición y adaptación a la vida universitaria de los estudiantes de primer año, transformándose en facilitadores que refuerzan y nivelan asignaturas críticas, desarrollando métodos y estrategias de estudio pertinentes a la carrera y a los estudiantes, entregando herramientas básicas para el desarrollo de competencias genéricas, y motivando por medio de la comprensión, que para el logro del éxito académico es necesario el bienestar y desarrollo estudiantil integral.

El Programa Tutores está organizado en dos planes semestrales que se denomina “**Asignatura Programa Tutores**”. El *primer semestre*, el Programa forma parte de una *Formación Integral de Oferta Institucional*, lo que significa que los alumnos pertenecientes a carreras con renovación curricular, deben asistir obligatoriamente a este Programa. Mientras que el *segundo semestre*, el Programa pertenece a una *Formación Integral Extraprogramática*, donde los estudiantes que manifiestan interés en seguir participando del Programa, deben inscribirlo de forma voluntaria como una asignatura. Diferente es el caso de los alumnos que se incorporan a

la Universidad por el Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE)<sup>6</sup>, quienes deben participar del Programa en ambos semestres, debido a su condición de ingreso.

El proceso “**Inducción y Transición**” es planificado en cuatro “*Jornadas de Inducción*”. Este inicia en marzo con la “*Semana de Inducción*”, la que tiene una duración de tres días y se lleva a cabo antes del inicio de clases. En la que se realiza el *recorrido UBB*, que normalmente era de forma presencial, pero actualmente, debido a la contingencia sanitaria Covid-19, y declarado el Estado de Excepción Constitucional el 19 de marzo, hubo un cambio en la modalidad de trabajo presencial a teletrabajo a partir del 16 de marzo, lo que significó que este recorrido fuera adaptado a un *Tour Virtual*. Adicionalmente, se muestra un video introductorio de bienvenida por parte del Rector de la Universidad a los nuevos estudiantes. Y, posteriormente, para facilitar el trabajo, se coordina una reunión entre el Coordinador del Programa, Jefes de Carrera, profesores de primer año, Encargados de Carrera y tutores, para dividir los cursos de cada carrera por sección. Asignando un tutor por cada doce tutorados de su misma carrera, trabajando en sesiones semanales denominadas *Tutorías*. Paralelamente los Encargados de Carrera, profesionales que realizan acciones directas con los estudiantes de primer año y sus respectivos Tutores, articulan el trabajo en cada carrera para la realización de las acciones de Tutoría, guiando y monitoreando el quehacer de seis o más jóvenes Tutores pertenecientes a la misma carrera en que se trabaja.

Respecto de la virtualización y tal como se señalaba anteriormente, con el fin de favorecer la interacción entre estudiantes y con sus tutores, entendiendo que este vínculo permite alcanzar experiencias de aprendizaje activo y colaborativo entre las y los jóvenes, se seleccionaron cuidadosamente acciones y herramientas que este proceso requería, lo que implicó el ajuste de las programaciones antes creadas y modificación de las actividades en algunos casos. Lo

---

<sup>6</sup> Programa implementado por el Ministerio de Educación, que tiene por objetivo permitir el acceso a la Educación Superior de estudiantes destacados en Enseñanza Media, provenientes de contextos vulnerados, mediante la realización de acciones de preparación y apoyo permanentes, y asegurar cupos adicionales a la oferta académica regular por parte de las Instituciones de Educación Superior.

primero, fue establecer servicios de videoconferencia como *Zoom*<sup>7</sup> y *Google Meet*<sup>8</sup>, como mecanismos predeterminados de conexión entre los actores involucrados, lo segundo, fue definir como plataforma de trabajo Moodle, dada su versatilidad y mayor capacidad para recrear entornos activos de aprendizaje; en tercer lugar, se priorizaron las actividades de cada tutoría y se buscaron los recursos más adecuados para cada sesión. Asentando algunas herramientas que ya se venían utilizando en años anteriores, tales como: *Kahoot*, *Mentimeter*, *Padlet*, *Whatsapp* y, se incorporaron *Drive*, *Genially* y otras varias (se describirán más adelante).

La “*Primera Jornada de Inducción*” finaliza con una evaluación que los tutores aplican mediante una encuesta de percepción a los tutorados/as, para medir los resultados de dicha actividad, la cual es reportada mediante un informe denominado “*Informe Semana de Inducción*”.

Luego de esta jornada, idealmente en la semana de inicio de clases, comenzando también las tutorías, los compañeros tutores aplican una prueba de *diagnóstico* de matemáticas, lenguaje e inglés, para conocer el nivel de conocimientos de los tutorados en estas áreas, lo que permite identificar aquellos estudiantes que requieran mayor apoyo y reforzamiento por parte del Equipo Tutores para nivelar sus competencias. Es importante mencionar que, las tutorías son actividades online que tienen una duración máxima de 40 minutos, las cuales son grabadas y luego subidas como link en la carpeta Moodle para disposición de aquellos tutorados que no pudieron asistir a alguna de ellas. En el caso de los talleres de reforzamiento académico, se sugiere que estos no sean grabados. Regularmente, en toda tutoría se toma asistencia y algunas actividades son evaluadas. Este registro es reportado de forma mensual por un “*Informe Mensual de Asistencia*”, con el fin de identificar la participación de los tutorados en estas actividades y talleres de tutoría.

---

<sup>7</sup> Es un servicio de videoconferencia basado en la nube que puede usar para reunirse virtualmente con otras personas, ya sea por video o solo audio o ambos, todo mientras realiza chats en vivo, y le permite grabar esas sesiones para verlas más tarde. Es un servicio de videotelefonía desarrollado por Google.

La “*Segunda Jornada de Inducción*” comienza a mediados del semestre, generalmente en el mes de mayo. Esta Jornada está organizada en dos partes, la primera se realiza mediante el programa y aplicación *Kahoot*<sup>9</sup> y tiene por intención reforzar información clave para este periodo académico, la cual está basada en “*Preguntas frecuentes del Régimen de Estudios y procesos clave de la UBB*” y; la segunda “*Carta al Futuro*”, que tiene por objetivo hacer que el tutorado escriba una carta a su ‘yo’ del futuro, en la que deben relatar su vivencia personal en el proceso de transición a la vida universitaria en modalidad online.

Al final del primer semestre, es aplicada una encuesta en donde los tutorados evalúan al Encargado de Carrera, a sus tutores, las actividades y su opinión respecto al programa. Toda esta información es respaldada en un “*Informe de Inducción*” correspondiente a tal semestre, además, la asistencia de participación de los tutorados es reportada en un “*Informe de Asistencia Semestral*”.

El *segundo semestre* el programa es opcional, y solo es obligatorio para aquellos estudiantes que están dentro del PACE. Inicia generalmente en agosto, comenzando directamente con tutorías. Sus actividades están orientadas a la entrega de herramientas y técnicas de estudio, se toma asistencia a cada una de ellas, siendo algunas evaluadas. Se lleva un registro interno de las calificaciones y la asistencia es reportada en Informes de Asistencia Mensual.

A mediados de septiembre, se lleva a cabo la “*Tercera Jornada Inducción*”, que consiste en determinar el perfil institucional y desarrollar Talleres Formativos, en donde se visualiza una actividad festiva de reconexión y vinculación institucional mediante *Oferta de Talleres Formativos* dictados por los tutores, centrado en los intereses y formación integral de los tutorados.

---

<sup>9</sup>Es una plataforma virtual que utilizó el Programa Tutores para crear cuestionarios de evaluación, concursos en el aula para aprender o reforzar el aprendizaje donde los alumnos son los concursantes.

En el mes de noviembre se lleva a cabo la “*Cuarta Jornada de Inducción*”, que es una actividad profesional en la que se realizan seminarios, pasantías, conversatorios, etc. Se evalúa la progresión de la autonomía y se resuelven dudas. Al final de esta Jornada se aplica una encuesta para evaluar la percepción de los tutorados en relación a la actividad, al Encargado de Carrera y al Programa en general.

Todo lo anterior es sistematizado a través de un “**Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna**” que monitorea y evalúa de manera permanente las acciones realizadas por el Programa y los resultados de éste.

A continuación, se expone un cuadro representativo de quienes conforman el Equipo Tutores en la sede de Concepción:

***Cuadro 1. Equipo Programa Tutores, sede Concepción***

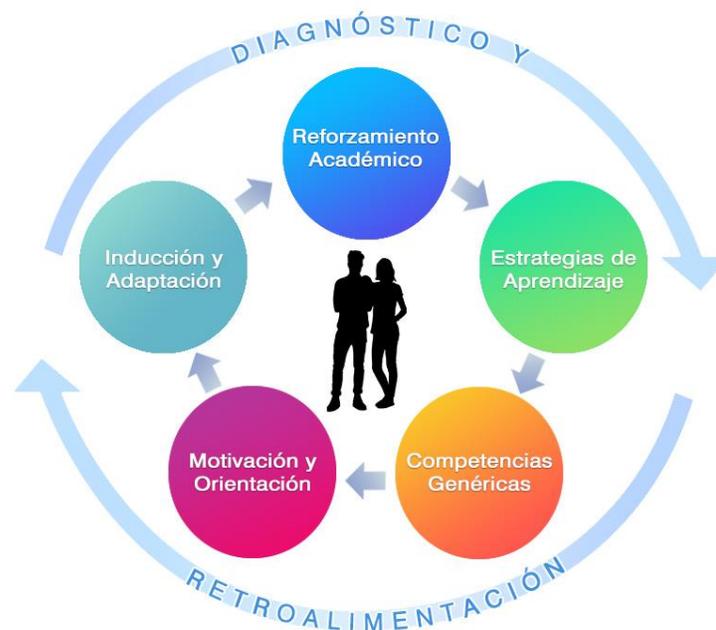
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
<b>Rodrigo Fuentes Castillo</b>	Coordinador Programa Tutores
<b>María José Espinoza Espinoza</b>	Encargada de Inducción y Transición
<b>Cintia Espinoza Mora</b>	Encargada de la Escuela de Tutores(as)
<b>Jessica Jerez Yáñez</b>	Encargada de Formación de Tutorados(as)
<b>Jorge Sáez Alarcón</b>	Encargados del Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna
<b>Verenna Tampe Araya</b>	

*Fuente:* Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

## 4.8 Componentes

El Programa Tutores está centrado en el desarrollo integral de los estudiantes de primer año a través de cinco componentes: Inducción y Adaptación, Reforzamiento Académico, Estrategias de Aprendizaje, Competencias Genéricas, Motivación y Orientación; que constituyen la base que asienta las cuatro estrategias del Programa.

**Figura 4. Componentes del Programa Tutores**



*Fuente:* Elaboración propia a partir de antecedentes del Programa Tutores

**1) Inducción y Adaptación:** busca que el estudiante pueda desenvolverse y vincularse de manera cómoda en la vida universitaria, conociendo, articulándose y accediendo a las redes de apoyo con las que cuenta. Esto por medio de iniciativas institucionales que se desarrollan en los períodos de inducción y otras actividades que los Tutores estimen pertinentes para la transición universitaria.

**2) Motivación y Orientación:** lo que pretende es abordar las temáticas que puedan provocar que un estudiante deserte de la universidad o que incida en la motivación por aprender. Dentro de esta línea de trabajo, se encuentran especialmente las temáticas ligadas a la vocación profesional de los estudiantes y las motivaciones de ingreso de los mismos. Así, se pretende que los estudiantes logren descubrir su motivación intrínseca ligada a su carrera y se guíen por metas de aprendizaje durante su trayectoria académica. Para ello, los tutores despliegan distintas estrategias que acerquen al estudiante de primer año a las diferentes áreas de especialización que le ofrece su carrera en los cursos superiores, así como también con la diversidad de campos laborales en los que se podrá desempeñar.

**3) Reforzamiento Académico:** busca que el estudiante refuerce y/o nivele contenidos mínimos para el aprendizaje significativo de las asignaturas que está cursando, especialmente las asignaturas críticas de 1º año, y que, además, incida en sus resultados académicos (rendimiento y aprobación de asignaturas). Donde el tutor se transforma en el mediador de aprendizajes, facilitando el acceso al conocimiento, entregando herramientas prácticas para la comprensión y resolución de problemas. Esto va de la mano con el componente Estrategias de Aprendizaje.

**4) Estrategias de Aprendizaje:** a través de éste se busca fortalecer o mejorar los métodos y estrategias de aprendizaje que los estudiantes utilizan para estudiar, de modo que usen de manera eficiente los recursos que poseen, sus capacidades, tiempos, entre otros, y así, ir adecuando sus prácticas habituales de estudio, por unas más eficientes para enfrentar el nuevo proceso de aprendizaje.

**5) Competencias Genéricas:** desarrollar competencias genéricas en concordancia con el Modelo Educativo Institucional, para contribuir al desarrollo social y personal, mediante acciones institucionales de formación integral. De las cinco competencias genéricas, el Programa Tutores se encarga de desarrollar dos de ellas, trabajo colaborativo y disposición para el aprendizaje.

## 4.9 Estrategias

Para contribuir a la retención y aprobación de asignaturas de estudiantes durante el primer año lectivo, el Programa Tutores aborda las áreas académicas, socioeconómicas y motivacionales, desarrollo de competencias específicas y genéricas, en base a cuatro estrategias institucionales de transición a la vida universitaria: *Asignaturas Programa Tutores, Inducción y Transición, Escuela Tutores y Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna.*

**Esquema 1. Estrategias del Programa Tutores**



Fuente: Elaboración propia

### 4.9.1 Estrategia: Asignatura Programa Tutores

La asignatura Programa Tutores es clave dentro del plan de trabajo, puesto que, articula todas las estrategias del sistema. Tiene por objetivo preparar a las y los estudiantes de primer año para su transición y permanencia en la vida universitaria, a través de sesiones teórico-prácticas y de acompañamiento personalizado, sustentadas en metodologías activas y de pares, conduciendo la formación de las Competencias Genéricas: Trabajo colaborativo y Disposición para el Aprendizaje.

Las sesiones teórico-prácticas, tutorías, se estructuran por carrera, mediante el acompañamiento de un estudiante de curso superior que cumple la labor de tutor. Quienes se coordinan con su encargado de carrera, para programar dos tutorías semanales de 2 horas pedagógicas cada una, y acciones de acompañamiento y seguimiento.

La asignatura Programa Tutores se dicta durante el primer año lectivo y está conformada en dos cursos, el primero: “*Proceso de Transición a la Vida universitaria*”, es un curso de Formación Integral de Oferta Institucional que funciona a través del sistema de créditos transferibles (SCT)<sup>10</sup>, es dictado el primer semestre y está dirigido a los estudiantes que ingresan a primer año que se encuentran matriculados en carreras con renovación curricular. Mientras que el segundo: “*Estrategias para la resolución de Problemáticas Sociales y Académicas*”, corresponde a una Formación Integral Extraprogramática que se dicta durante el segundo semestre del mismo año, siendo inscrito de forma opcional, reconociendo 2 créditos dentro de la carga curricular del estudiante.

A continuación, se muestra un resumen de las dos asignaturas que forman parte de la estrategia Asignatura Programa Tutores.

**Cuadro 2. Asignaturas Programa Tutores**

Nombre asignatura	Tipo de Curso	Periodo
Programa Tutores I: <b>Proceso de Transición a la Vida Universitaria</b>	Formación Integral, Oferta Institucional  (2 SCT)	1° año/1° semestre
Programa Tutores II: <b>Estrategias para la Resolución de Problemáticas Sociales y Académicas</b>	Formación Integral Extraprogramática  (2 SCT)	1° año/2° semestre

Fuente: Elaboración propia

<sup>10</sup>Sistema de Créditos Transferibles SCT-Chile, es el modelo de crédito académico desarrollado e implementado por las universidades pertenecientes al CRUCH.

#### 4.9.1.1 Programa Tutores I: Proceso de Transición a la Vida Universitaria

La asignatura se organiza a través de *rutas de aprendizaje*<sup>11</sup> que contemplan 16 tutorías diseñadas por el equipo de profesionales del Programa y ejecutadas en colaboración con las y los tutores pares. 11 de ellas tienen la condición de *Tutorías Transversales*<sup>12</sup>, son implementadas en todas las carreras que cuentan con el Programa como una estrategia inserta curricularmente; mientras que las 5 restantes, denominadas *Tutorías Complementarias*<sup>13</sup>, son seleccionadas por el equipo de la carrera: Encargado de Carrera, Tutores y Dirección de Escuela. Particularmente, para los semestres del año 2020, el trabajo implicó el ajuste y virtualización de las acciones pedagógicas que fueron realizadas en la plataforma institucional Moodle.

A continuación, se presenta un cuadro que muestra las tutorías transversales del primer semestre, junto con el componente de desarrollo asociado y el objetivo general de cada una

**Cuadro 3. Transversales Virtualizadas Primer Semestre**

Tutoría	Componente	Objetivo
<b>A navegar</b>	Inducción y Transición	Favorecer la autonomía y disposición del aprendizaje, a través del uso y navegación de las diversas plataformas educativas.
<b>Iniciemos en conjunto (T.I.)</b>	Motivación y Orientación	Activar las expectativas personales del proceso de transición a la vida universitaria, poniéndolas a disposición para la generación de redes de acompañamiento tanto académicas como personales.
<b>Conozcamos la UBB</b>	Inducción y Transición	Conocer las principales redes de apoyo institucionales, organizaciones sociales y entorno sociocultural con que cuenta la Universidad del Bío-Bío, mediante una participación activa, favoreciendo su transición.

<sup>11</sup> Es un esquema gráfico que organiza el orden y tipo de las tutorías que se realizarán durante el semestre, permitiendo coordinar las acciones y actividades del Programa Tutores. Sirviendo de guía tanto para encargados de carrera como para tutores y estudiantes.

<sup>12</sup> Son tutorías que se realizan de forma uniforme hacia todos los estudiantes de primer año que tienen inscrito el Programa Tutores dentro de su malla curricular.

<sup>13</sup> Son tutorías que profundizan aspectos tratados en las tutorías transversales, propiciando un aprendizaje más completo en los tutorados y tutoradas.

<b>Presentando la UBB</b>	Inducción y Transición	Construir colaborativamente el mapa de la red de acompañamiento que la universidad pone a disposición de ellos y ellas para la resolución de problemáticas propias del contexto académico y sus necesidades personales.
<b>Agentes de apoyo</b>	Motivación y Orientación	Identificar redes y agentes de apoyo y acompañamiento universitario que aportan al fortalecimiento y motivación académica, a través del trabajo colaborativo.
<b>¿Cuánto conozco de mi reglamento académico? (II Inducción)</b>	Inducción y Transición	Reforzar información relevante respecto al reglamento académico y resolver posibles dudas de los estudiantes de primer año, contribuyendo a su proceso de inclusión universitaria.
<b>Aprendiendo en red</b>	Estrategias de Aprendizaje	Reconocer la diversidad de mecanismos para abordar desafíos de aprendizaje y la potencialidad de resolución que tienen cuando se abordan de manera colectiva y considerando la experiencia alcanzada.
<b>Creando el hábito</b>	Estrategias de Aprendizaje	Conocer los hábitos de estudio que van acorde a las habilidades académicas previas, para potenciarlas y así lograr un éxito académico.
<b>Leamos nuestra realidad</b>	Estrategias de Aprendizaje	Potenciar habilidades de lectura comprensiva que faciliten la adquisición del conocimiento y la generación de un punto de vista personal.
<b>Resolviendo nuestra misión</b>	Estrategias de Aprendizaje	Utilizar diversas herramientas para organizar la información que favorezcan la construcción de aprendizajes significativos.
<b>Continuará</b>	Motivación y Orientación	Evaluar el transcurso de formación y colaboración en tutorías, visualizándolo como una instancia de apoyo para la transición a la vida universitaria.

*Fuente: Programa Tutores*

Estas actividades de aprendizaje tienen una organización didáctica particular, por lo que, si bien entre una carrera y otra existen diferencias en las fechas de implementación de estas, sin embargo, la progresión es la misma para todas las carreras.

Distinto es el caso de las tutorías complementarias. Estas actividades que fueron construidas por las y los profesionales del equipo a través de su historia de 11 años, son seleccionadas en reunión de coordinación por los equipos de cada carrera y pueden ser incorporadas de manera aleatoria en cualquier momento de la ruta, de acuerdo con la evaluación que hizo dicho equipo.

De acuerdo a las posibilidades de incorporación de tutorías virtuales en la ruta durante el primer semestre, encontramos:

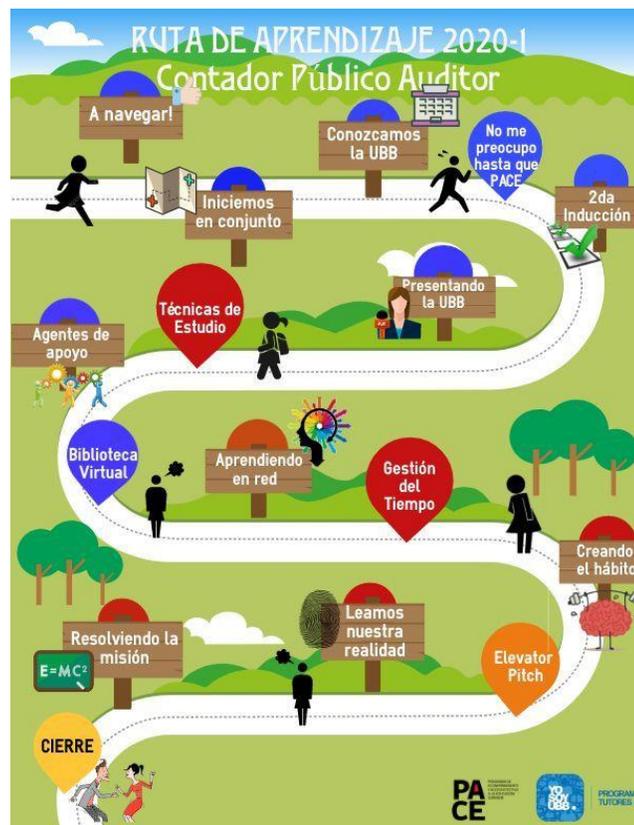
**Cuadro 4. Tutorías Complementarias Virtualizadas Primer Semestre**

<b>Tutoría</b>	<b>Componente</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Gestión del tiempo</b>	Estrategias de Aprendizaje	Identificar elementos presentes en la autogestión que permiten organizar mejor las actividades según prioridad y uso eficaz del tiempo.
<b>Técnicas de estudio</b>	Estrategias de Aprendizaje	Desplegar las técnicas de estudio pertinentes para el logro de un aprendizaje eficaz en el contexto universitario.
<b>Biblioteca virtual</b>	Inducción y Transición	Conocer el sistema Virtual de la Red de Bibliotecas de la Universidad del Bío-Bío.
<b>No me preocupo hasta que PACE</b>	Motivación y Orientación	Proporcionar un espacio de reflexión con los estudiantes, en torno a la priorización de las dificultades y situaciones ansiógenas que interfieren en su desempeño académico y psicosocial.
<b>Expresartivo</b>	Motivación y Orientación	Favorecer la expresión y comunicación asertiva de ideas, pensamiento y emociones tanto verbal como a través de redes sociales, mediante técnicas interactivas.
<b>Razonamiento matemático</b>	Reforzamiento Académico	Favorecer la expresión y comunicación asertiva de ideas, pensamiento y emociones tanto verbal como a través de redes sociales, mediante técnicas interactivas.
<b>Informe de laboratorio V de Gowin</b>	Reforzamiento Académico	Aplicar conceptos y procedimientos físicos para resolver un problema contextualizado y elaborar un informe Diagrama V de Gowin para el laboratorio de Física.

Fuente: Programa Tutores

Si bien la oferta de tutorías complementarias disponibles es muy superior a la cantidad presentada, dada la contingencia y decisión institucional de aprendizaje a distancia, el equipo determinó aquellas que pudieran ser prioritarias y más atingentes a las necesidades de las y los estudiantes de primer año siendo solo las que aparecen en el cuadro anterior, aquellas que fueron ajustadas y virtualizadas para el 2020-1. A modo de ejemplo, se puede apreciar la ruta de aprendizaje implementada en la carrera Contador Público y Auditor durante el primer semestre 2020:

**Imagen 1. Ruta de Aprendizaje CPA, primer semestre**



Fuente: Programa Tutores

Estas rutas confeccionadas al inicio de cada semestre sirven de guía tanto para encargadas/os de carrera como para tutores y estudiantes, quienes conocen con antelación los temas que trabajarán en cada sesión de tutoría.

#### 4.9.1.2 Programa Tutores II: Estrategias para la resolución de problemáticas sociales y académicas

El segundo semestre los tutorados y tutoradas son capaces de reconocer la red de apoyo que brinda la Universidad, han desarrollado técnicas y estrategias de estudio y autogestión de tareas y, además, saben utilizar técnicas de trabajo personal y en equipos.

Esta asignatura se dictará durante el primer año lectivo, en el segundo semestre, debiendo ser inscrita voluntariamente por el tutorado/a. Se reconoce como una asignatura de Formación Integral Extraprogramática, añadiendo 2 SCT a la carga académica. Se desarrolla en nueve *Tutorías Transversales* y dos *Tutorías Colaborativas*<sup>14</sup> a lo largo del semestre, a través de la metodología de trabajo: *Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)*<sup>15</sup>, y tiene como principal objetivo que los tutorados/as elijan una problemática social y/o universitaria, identificando y analizando sus causas y consecuencias desde una perspectiva integral, con el fin de generar un plan de acción desde el diagnóstico hasta la elaboración de la propuesta de solución, vinculándolo con sus primeros aprendizajes y su futuro profesional, que contribuirá de forma directa a la formación de las Competencias Genéricas: *Disposición para el Aprendizaje y Trabajo Colaborativo*.

Para esta asignatura, los tutorados/as se distribuyen en grupos iguales, se comunican a través de WhatsApp, y trabajan por medio de la aplicación Kahoot para desarrollar los objetivos de esta asignatura, que se detallan a continuación:

- En primer lugar, cada grupo debe *detectar una problemática* social y/o universitaria.
- Luego, deben *seleccionar estrategias de resolución* de la problemática detectada.

---

<sup>14</sup> Son actividades adicionales a las tutorías transversales que planifican y ejecutan los y las tutoras, para fortalecer el desarrollo de las Competencias Genéricas.

<sup>15</sup> Consiste en una modalidad de enseñanza y aprendizaje centrada en tareas, un proceso compartido que promueve el aprendizaje individual y autónomo dentro de un plan de trabajo definido por objetivos y procedimientos.

- Analizan en grupo la problemática y las estrategias y *definen un plan de acción* considerando: metas, acciones, recursos, tiempo y roles.
- *Formulan propuestas de mejora*, considerando fortalezas y debilidades del plan de acción, aplicando criterios de búsqueda y selección de información.
- Utilizan organizadores digitales para *implementar el plan de acción*, que estará diseñado en coherencia con la meta y estrategias de resolución seleccionadas, *exponiendo los resultados* al curso.
- Finalmente, el curso hace una *reflexión* en torno a los procedimientos llevados a cabo para la elaboración del plan, la pertinencia de las soluciones planteadas y su capacidad para cooperar y orientar a los demás.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de las tutorías transversales y de las tutorías colaborativas que se desarrollaron para esta asignatura, junto con el componente asociado y el objetivo general de cada una.

**Cuadro 5. Transversales Virtualizadas Segundo Semestre**

<b>Tutoría</b>	<b>Componente</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Vamos por la segunda patita</b>	Motivación y Orientación	Conocer la trayectoria metodológica que contribuirá en la motivación y disposición al aprendizaje de las y los estudiantes de primer año a través de juego Kahoot.
<b>Esto nos mueve</b>	Motivación y Orientación	Definir problemas o desafíos a resolver como equipo, desde la perspectiva disciplinar
<b>III Inducción</b>	Inducción y Transición	Desarrollar intereses y formación integral a través de una variada oferta de Talleres Formativos dictados por sus facilitadores pares y profesionales del Programa Tutores.

<b>Técnicas de Estudio</b>	Estrategias de aprendizaje	Desplegar las técnicas de estudio pertinentes para el logro de un aprendizaje eficaz en el contexto universitario.
<b>Hacia allá vamos</b>	Motivación y Orientación	Esbozar una propuesta de abordaje al problema o desafío que contemple objetivos para su solución.
<b>No me preocupo hasta que PACE</b>	Motivación y Orientación	Proporcionar un espacio de reflexión con los estudiantes, en torno a la priorización de las dificultades y situaciones ansiógenas que interfieren en su desempeño académico y psicosocial.
<b>Reconstruyendo</b>	Motivación y Orientación	Enriquecer la propuesta inicial en virtud de lo investigado.
<b>IV Inducción</b>	Inducción y Transición	Concluir el ciclo de transición a la vida universitaria, reforzando aspectos vocacionales e información clave de trámites universitarios en esta finalización de su primer año académico para afianzar su autonomía universitaria.
<b>Que lo conozca el mundo</b>	Motivación y Orientación	Presentar la propuesta desarrollada, y su reflexión de los aprendizajes alcanzados.

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

**Cuadro 6. Tutorías Colaborativas Virtualizadas Segundo Semestre**

<b>Tutoría</b>	<b>Componente</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Elevator pitch</b>	Competencias Genéricas	Descubrir de manera vivencial la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el contexto de una educación centrada en el aprendizaje colaborativo.
<b>Dibujo a ciegas</b>	Competencias Genéricas	Descubrir de manera vivencial la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el contexto de una educación centrada en el aprendizaje colaborativo.

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

A modo de ejemplo, se puede apreciar la ruta de aprendizaje que implementó la carrera Contador Público y Auditor durante el segundo semestre del 2020:

Imagen 2. Ruta de Aprendizaje CPA, segundo semestre



Fuente: Programa Tutores

## **4.9.2 Estrategia: Inducción y Transición a la Vida Universitaria**

La Universidad del Bío-Bío a través de su estrategia de Inducción y Transición a la Vida Universitaria genera una serie de acciones para recibir y acompañar a las y los estudiantes en su proceso de incorporación a la Educación Superior, que les permita conocer, desenvolverse, interactuar e insertarse eficazmente dentro del medio universitario. Estas actividades se inician al comenzar el año académico y se extienden durante el primer año universitario, mediante la realización de cuatro hitos establecidos en el calendario académico denominados “Jornadas de Inducción”, y en su conjunto, buscan guiar y acompañar a los estudiantes desde la incorporación a la universidad hasta **que** ellos logren mejorar su autonomía académica.

### **4.9.2.1 Primera Jornada de Inducción**

En el hito inicial del sistema de acompañamiento institucional, todos los actores clave del proceso de enseñanza-aprendizaje se preparan para recibir a los estudiantes, para motivarlos y orientarlos respecto a la vida en la universidad. Además, durante este momento se realiza un diagnóstico integral a los estudiantes, que complementa lo que ya se ha recabado durante el proceso de matrícula. Este hito se realiza la primera semana del año académico, previo a la entrada oficial de clases, a fin de facilitar la transición del estudiante de primer año y tiene una duración de tres días. En este espacio, se realiza el “Recorrido UBB”, donde se establece el primer acercamiento de los estudiantes con su casa de estudios, en la que conocen su estructura: Administración Central, Facultades y Escuelas, Direcciones, Departamentos, Centro de Extensión, Aulas, Casino, Gimnasio y Espacio Cultural. Dicha jornada es guiada por los tutores y busca dar la bienvenida y acoger a los estudiantes que ingresan a la Universidad, mostrándoles la red de acompañamiento universitaria disponible. Se genera también la primera interacción con los compañeros, docentes y otros actores institucionales, conociendo su carrera, los beneficios y servicios que entrega la Universidad, así como el quehacer universitario en general.

Dado el contexto de pandemia, la tradicional bienvenida y jornada referida fue suspendida por las autoridades institucionales. No obstante, el Programa Tutores considero importante el acompañamiento inicial para los estudiantes que recién ingresaban, sobre todo porque muchos de ellos solo conocieron la Universidad el día que se matricularon. Por esta razón, las distintas Direcciones, Departamentos y Unidades en conjunto con sus Directores, Jefes y/o Encargados se dedicaron a trabajar en un Plan de Contingencia, que consistió en construir un sitio web a través de la plataforma Wix<sup>16</sup> para el Programa Tutores: “[ubiobio.cl/inducccion2020](http://ubiobio.cl/inducccion2020)”, que fue alojado en la web institucional como interfaz que proporcionara una red de comunicación para los estudiantes en distintos niveles, permitiendo el intercambio de información. A la vez, el Programa Tutores a través del correo institucional y redes sociales, principalmente, Instagram “[yosoyubb\\_ccp](https://www.instagram.com/yosoyubb_ccp)” -ampliamente utilizada por los estudiantes e incluso otras unidades de la Universidad- difundía su acceso entregando información sobre contactos, fechas clave, trámites, etc. y, por su parte, los estudiantes hacían preguntas para aclarar sus dudas y manifestar consultas generales. Como resultado la *Semana de Inducción a distancia* se llevó a cabo del 24 al 26 de marzo, manteniendo la fecha original del calendario académico 2020.

En la página de inicio del Programa Tutores se puso a disposición:

- Un mensaje de bienvenida a las y los estudiantes por parte del Rector de la Universidad, Dr. Mauricio Cataldo Monsalves, que también se difundió a través de redes sociales.
- Información relativa a cada carrera a través de hipervínculo a la web institucional en la que las/os estudiantes podían acceder a la malla, perfil de egreso, datos de contacto de su Director/a de Escuela y/o Jefa/e de Carrera y de su secretaria; redes sociales y web de la carrera, como así también un espacio para realizar consultas de manera directa.

---

<sup>16</sup> Es una plataforma para la construcción de páginas web. Su característica principal es el sistema Drag & Drop, es decir, arrastrar y soltar, lo que la hace muy intuitiva e ideal para que cualquier persona sin conocimientos de programación pueda crear un sitio web de manera atractiva, fácil y gratis.

- Finalmente, y dada la imposibilidad de realizar el habitual Recorrido UBB guiado por las/os Tutoras/es, se facilitó el acceso a un Tour virtual por cada una de las sedes y campus de la Universidad.

Para dosificar y facilitar el acceso a la información entregada durante los tres días en que se concentró la Inducción a distancia, cada página del sitio presentaba a diario ciertas Direcciones, Unidades y/o Programas. A continuación, se presenta la distribución:

**Cuadro 7. Distribución de información en la Semana de Inducción**

Día 1	Día 2	Día 3
Programa Tutores	Dirección de Desarrollo Estudiantil (DDE)	Programa de Acompañamiento PACE
Biblioteca UBB	Programa y talleres asociados a la DDE	Macro Facultad Ingeniería
Unidad de Financiamiento Estudiantil (UFE)	Unidad de Formación integral (UFI)	Proyecto DIRGEGEN (Dirección General de Géneros y Equidad)
Área de Desarrollo Pedagógico y Tecnológico (ADPT)		

Fuente: Programa Tutores

En cada una de los departamentos y/o unidades se compartió información respecto del equipo profesional que lo integra y sus respectivos contactos, las funciones y/o servicios asociados. Se daba a conocer aquella información relativa a fechas clave o que, con motivo de la crisis sanitaria, fuese de mayor relevancia para los estudiantes como, por ejemplo: becas, resolución de problemas con el correo electrónico, etc., además, cómo se encontraban desarrollando su labor a distancia en esta contingencia. Donde las redes sociales jugaron un papel importante, porque tienen una mayor llegada a los jóvenes que ingresan a la universidad, ya que se representan un espacio ideal de contacto dada la situación de la pandemia.

Todo lo anterior contribuyó a que las/os estudiantes accedieran a la información requerida de acuerdo con sus necesidades, los contactos y profesionales específicos a quienes consultar; en los casos que esto no ocurriera, pudieron consultar a través del foro.

#### **4.9.2.2 Segunda Jornada de Inducción**

Esta jornada tiene como objetivo contribuir a la transición universitaria de los y las estudiantes de primer año, mediante el refuerzo de información clave para este periodo académico, tales como el Calendario Académico, el Régimen de Estudio y los derechos y deberes que este conlleva. Así como también, información clave de las distancias áreas del quehacer institucional importantes para su vida universitaria, contribuyendo de esta manera a potenciar su autonomía estudiantil y, además, se invita a la reflexión en torno a sus vivencias personales y académicas en contexto de pandemia. Consiste en Tutorías Transversales, donde se desarrollan 2 actividades de tipo sincrónica y asincrónica, en la que se trabaja la Competencia Genérica Trabajo Colaborativo, donde los tutorados desarrollan redes de apoyo para optimizar y fortalecer el trabajo en equipos y el autoaprendizaje.

#### **Actividad 1:** *“Preguntas frecuentes del Régimen de estudios y procesos clave UBB”*

El desarrollo de esta actividad se realizó en conjunto con la DARCA de la universidad, que periódicamente se han encargado de construir y actualizar el cuestionario de preguntas clave del Régimen de Estudios para carreras con y sin renovación curricular, así como también con profesionales de distintos departamentos y unidades que conforman la red de apoyo institucional al estudiante, donde se destaca la vinculación con la DDE.

Primero, los tutores y encargadas de carrera dan la bienvenida y contextualizan la actividad presentando el objetivo de esta actividad mostrando un video introductorio. La metodología

para el trabajo con los tutorados se desarrolla a través de la plataforma virtual *Kahoot*<sup>17</sup>. Donde el encargado de carrera debe ingresar a su sesión a través de la página “*create.kahoot.it/login*”, y selecciona un juego tipo cuestionario que consiste en 25 preguntas, contando con 30 segundos para responder cada una, luego se indica la respuesta correcta para retroalimentar la información.

El desarrollo de la actividad se puede describir en los siguientes pasos:

- a) Se proyectan las preguntas mediante programa Kahoot.
- b) Cada uno de los estudiantes ingresa con sus móviles a la página “*kahoot.it*”. Una vez dentro, deben ingresar un *Nickname* donde deben colocar su nombre y apellido y un *Pin*, el cual será entregada por el encargado/a de carrera una vez que se inicie el juego.
- c) Por cada pregunta, los estudiantes deberán marcar la opción que estimen correcta en sus celulares, y la aplicación irá arrojando los resultados en pantalla.

Luego de cada pregunta el encargado de carrera en conjunto con los tutores va reforzando la información y resolviendo posibles dudas. En caso de que el internet no funcione correctamente, se utiliza según carrera, la Power Point de “*quién quiere ser millonario*”<sup>18</sup>. También, se encuentra disponible el foro de consultas dispuesto en el sitio virtual del Programa Tutores y una carpeta con material complementario (cuestionarios e infografías) y el juego asincrónico una vez realizada la tutoría sincrónica.

---

<sup>17</sup> Es una plataforma gratuita disponible en App o versión web, que permite la creación de cuestionarios de evaluación. Es una herramienta por la que el profesor crea concursos en el aula para aprender o reforzar el aprendizaje y donde los alumnos son los concursantes. Los alumnos eligen su alias o nombre de usuario y contestan a una serie de preguntas por medio de un dispositivo móvil.

<sup>18</sup> Es una actividad creada mediante la herramienta Power Point, la que consiste en desarrollar una dinámica de clases basada en el formato de preguntas y respuestas. El tutorado tiene un tiempo estipulado para responder y si responde asertivamente gana un “premio”. Las preguntas están orientadas en el régimen de estudios y procesos clave de la universidad.

La decisión de ludificar las tutorías de este segundo hito de Inducción responde al interés por innovar en el contexto de la metodología de tutoría que estructura el Programa Tutores, con el fin de motivar a los tutorados y dinamizar el desarrollo de las competencias trabajadas. En particular, la herramienta virtual de respuesta de audiencia *Kahoot* se decidió utilizar porque la metodología que permite aplicarla abastece al alumnado de un aprendizaje auto-evaluativo, activo y dinámico (Moya & Soler, 2018).

Experiencias como estas se sustentan en investigaciones que propenden a la transformación educativa, trascendiendo el modelo clásico de formación en educación superior. Al respecto, en un estudio realizado por (Corchuelo, 2018), en el que se utiliza la ludificación como estrategia docente en pregrado, señala que un 96,2% de los estudiantes la considera útil. A su vez, la valoración de la estrategia alcanza un 89% y la motivación para con las tareas un 88%. Esto confirma que la estrategia significa una aproximación favorable para motivar a los estudiantes.

Finalmente cabe señalar, la utilización de la plataforma educativa Moodle, ya que permitió condensar y socializar la información de este segundo hito, siendo complementada además con el uso de correos y redes sociales. De igual manera el material utilizado se diversificó en distintas herramientas, abarcando de esta forma las distintas posibilidades de acceso a la información de los y las estudiantes. Además, los tutores y encargados de carrera van resolviendo las distintas consultas que se van presentando respecto a la información entregada y realizando, en caso que corresponda, las vinculaciones con las unidades pertinentes, abarcando de esta manera más allá de la actividad puntual.

## Actividad 2: “Carta al Futuro”

La segunda actividad, propuesta para ser realizada en Tutoría Autónoma, tuvo por nombre *Carta al Futuro*. Esta tarea tuvo por objetivo escribir una carta a su ‘yo’ del futuro, en la que debían relatar su vivencia personal en este particular proceso de transición a la vida universitaria, considerando las situaciones de contingencia social y sanitaria. Para ello se utilizó la página web *futureme.org*, herramienta que permite el registro gratuito para escribir una carta cuyo remitente será la/el misma/o destinataria/o. La particularidad es que quien escribe puede decidir cuándo recibir esa carta en un momento del futuro; el Programa definió como fecha estándar el día lunes 28 de diciembre, fecha aproximada para los procesos de cierre académico

**Imagen 3. Visualización “Carta al Futuro” en futureme.org**

The image shows a web interface titled "YOUR FUTURE LETTER" with a "FULL SCREEN" button in the top right corner. The main content area is a large text box with the placeholder text "Para mi futuro yo...". Below the text box, there are three sections of controls:

- DELIVER IN:** Includes buttons for "1 year", "3 years", and "5 years", along with a "Choose a date" link.
- MAKE THIS LETTER:** Includes buttons for "Private" and "Public, but anonymous".
- YOUR EMAIL ADDRESS:** A text input field with a placeholder "Your Email" and a small envelope icon.

At the bottom, there is a prominent green button labeled "SEND TO THE FUTURE!". Below this button, a small disclaimer reads: "You will receive a confirmation email - please make sure your email address is correct! By writing a letter and signing up for FutureMe you agree to the [terms and conditions](#)."

Fuente: Programa Tutores

La actividad se virtualizó en la plataforma institucional *Moodle*, estructurada de la siguiente manera:

- Presentación del video, preguntas guía para escritura de la carta e infografía sobre escritura recursiva.
- Presentación del sitio web/herramienta *futureme.org*
- Disposición de herramienta *Mentimeter* para realizar preguntas en caso de tener dudas mientras escribían su carta.

Adicionalmente, para contextualizar y motivar a los tutorados, el Programa Tutores en conjunto con el grupo de Teatro de Funcionarios UBB, colaboraron en la creación de un video que resume lo acontecido a nivel nacional en los planos social y sanitario desde octubre de 2019 a la fecha.

**Imagen 4. Visualización del video de contextualización nacional en YouTube**



Fuente: Programa Tutores

### 4.9.2.3 Tercera Jornada de Inducción

La Tercera Jornada de Inducción, llevada a cabo el segundo semestre, estuvo orientada en que los tutorados y tutoradas desarrollaran sus intereses y su formación integral a través de una variada oferta de Talleres Formativos dictados por sus facilitadores pares y profesionales del Programa Tutores.

Estos Talleres realizados en modalidad distancia, fueron organizados mediante la plataforma Moodle, donde los tutorados debían ser inscritos para poder participar de ellos. Además, los tutores utilizaron diferentes herramientas digitales y redes sociales para desarrollarlos de manera efectiva.

A continuación, se describirán los diferentes Talleres Formativos que buscaron enriquecer la experiencia de Inducción y transición a la vida universitaria de los y las tutoradas:

***Cuadro 8. Talleres Formativos, Tercera Jornada de Inducción***

Nombre del Taller	Descripción
1) Barrio y territorio: una producción social y natural	Reflexionar de forma colectiva sobre lo que comprendemos como territorio y barrio junto con elementos para su organización y producción, haciendo breves referencias locales.
2) Mitos y verdades de la sexualidad.	Reflexionar sobre las distintas manifestaciones de las sexualidades y ofrecer una información adecuada sobre el tema para fortalecer la construcción de una sexualidad consciente.
3) Alimentos vivos: aprendiendo a hacer fermento de chucrut.	Introducción sobre los fermentos naturales, para luego aprender a preparar nuestro propio fermento, en este caso nos enfocaremos en la receta original del chucrut de repollo.
4) Atrévete a recorrer el mundo	Orientar sobre los trámites necesarios para recorrer el mundo con visa de trabajo o realizando voluntariados.
5) Manejo respetuoso de las pataletas	Aprender estrategias de manejo asertivo y respetuoso de pataletas en niñas/os

6) Origami para principiantes: el arte del papel	Crearemos figuras para no iniciados en el arte del origami, sin necesidad de una gran habilidad motriz fina.
7) Taller deportivo crossfit	Ejercicios para desarrollar potencia, control del peso corporal (por medio de la gimnasia) y de alta intensidad para mejorar la capacidad funcional. Este entrenamiento incluye muchos ejercicios y movimientos diferentes, siempre diferentes, es escalable y adaptable para cada persona y condiciones físicas.
8) Taller de actividad física y medidas de autocuidado	Aprender estrategias de autocuidado para retomar las actividades al aire libre, post pandemia, y algunos ejercicios para desarrollar en casa.
9) Planifica tu alimentación	Webinar destinado a estudiantes con el fin de orientar una adecuada planificación alimentaria en tiempos de pandemia y contribuir a su autocuidado.
10) Higiene oral y buenas prácticas.	Entregar información y herramientas prácticas para el cuidado e higiene oral, evitando de esta forma malestares y enfermedades asociadas a una mala salud bucal.
11) Parkour en casa	Entrenamiento enfocado a enseñar conceptos básicos del parkour para el desarrollo de capacidades motrices.
12) Club de lectura	Actividad para que personas aficionadas a un género compartan su experiencia y sus impresiones con otras/os aficionadas/os.
13) Consentimiento sexual	Comprender la implicancia del consentimiento sexual expreso en la forma en que las personas se relacionan.
14) Identidad, sexualidad, género y diversidad	Entregar herramientas y reflexionar acerca de la sexualidad y diversidad, con respecto a lo psicológico y social.
15) El mundo del café en mi casa	Aprender a preparar el mejor café desde la comodidad de nuestra casa. Preparación en filtros de tela, prensa francesa, cafetera italiana, cafetera americana, diferencia, datos e historias del entretenido mundo del café.
16) Danzar para autocuidarse	Pequeño entrenamiento en danza contemporánea enfocado en el bienestar motor de nuestro cuerpo, pies sobre la tierra y dejar que la pelvis flote en una especie de estado meditativo.

17) ¿Hasta cuándo hablamos de drogas?	Actualización del consumo de drogas en el plano universitario y las drogas más consumidas incluyendo sus riesgos.
18) ¿Por qué es bueno reírse en tiempos de pandemia?	Workshop donde descubrirás los beneficios de la técnica de la risa para la salud mental y física.
19) Manéjate con tus lucas	Entregar herramientas y conceptos básicos referidos a las finanzas personales, manejo de dinero y proyecciones futuras.
20) Expresión a través del teatro	Desarrollar habilidades comunicativas en las/os estudiantes, haciendo uso del género como el teatro para propiciar espacios de exploración de acciones y sentimientos, además de reflejarse la creatividad de cada una/o. El teatro permite crear en las/os estudiantes hábitos y valores como el de la responsabilidad, pues cada cosa depende de ellas/os y su trabajo en equipo.
21) Manejo de la ansiedad	Estrategias sencillas y prácticas para promover el autocuidado de la salud mental.
22) Karate y defensa personal	En este taller se enseñarán técnicas de karate básicas para principiantes, se realizarán ejercicios de trabajo en equipo y se fomentará la práctica recurrente de actividad física.
23) Bujinkan y defensa personal femenina	Introducción a las artes marciales Bujinkan como método de defensa personal femenina.
24) Empoderamiento y autoestima para transformar tu vida	Descubrir el potencial que reside dentro de ti, a través de un viaje hacia tu interior. Entiende cómo funciona tu mente, tus emociones y tus pensamientos y da el paso para transformar tu vida y encontrar tu propósito.
25) La tutoría del flow de la creatividad	Desarrollo de 5 elementos que potencian la creatividad y la solución de problemas complejos.
26) Escritura creativa	Discusiones acerca del proceso creativo. El tránsito desde la idea a la escritura de un texto.
27) Violencia de género en línea	Reconocer nuevas formas de violencia en los contextos virtuales.

28) Fotografía: mirar más allá de tus ojos	Caracterizar los elementos básicos de la fotografía para el uso y manejo del celular como herramienta cotidiana de creación de espacios de narratividad visual.
29) Optimización de horarios e higiene del sueño	Brindar psicoeducación a estudiantes en relación hábitos saludables y ritmos circadianos.
30) Sexualidad en pandemia	Reflexionar acerca de la sexualidad como parte integral de la humanidad en medio de una pandemia sociosanitaria.
31) "Pititore": Dibujo muralista	Rescatar la canción popular a través del dibujo y así llevar a imágenes las letras y la poesía de estas canciones.
32) Emancipadas Biobío: territorio y feminismo en el siglo XX	Reflexionar en temas de memoria, feminismo y construcción de conocimiento a partir del caso del MEMCH en la región del Biobío a principios del siglo XX.
33) Diversidad y un nuevo mundo.	Espacio de experimentación y reflexión en torno a la diversidad.
34) Cuestionando nuestras relaciones sociales.	Reflexionar en torno a la forma en que nos relacionamos en los diferentes espacios en una sociedad colonialista, patriarcal, racista y capitalista.
35) El poder de la palabra: hacks para la resolución de problemas y comunicación de resultados.	Explotar la escucha y la necesidad de indagar para mejorar la comunicación.
36) Introducción al piano o teclado musical.	Aprender conceptos y algunas técnicas básicas para comenzar a tocar teclado o piano. Resolveremos dudas y comentaremos algunos consejos para seguir tocando posterior al taller.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

#### 4.9.2.4 Cuarta Jornada de Inducción

Esta Jornada concluye el ciclo de transición a la vida universitaria, reforzando aspectos vocacionales e información clave de trámites universitarios en esta finalización de su primer año académico para afianzar su autonomía universitaria. En ella se desarrolla la Competencia Genérica Trabajo Colaborativo. Para llevar a cabo esta Jornada los encargados de carrera y tutores tienen dos opciones de trabajo para elegir: “Plan A” y “Plan B”. En las que se exponen ideas y posiciones, respetando la opinión de los demás en un clima de aceptación y sana convivencia democrática.

##### **Plan A: “Profesional 2030: reconstruyamos nuestro perfil”**

Primero, los tutores y encargados de carrera, contextualizan esta actividad utilizando Moodle y dan indicaciones para el trabajo grupal, el que estará enfocado en el perfil de egreso y sus posibles modificaciones dadas las exigencias proyectadas por la situación de crisis sociosanitaria de nuestro país y Latinoamérica en general. Para eso se contemplan las siguientes etapas:

1. Reflexionar respecto al perfil de carrera en el marco del nuevo escenario país, evidenciando posibles cambios e inquietudes de los y las estudiantes en el plano vocacional.
2. Se presenta video contextualizador del escenario país, en el contexto de la renovación de nuestra carta magna: “¿*Qué significa el triunfo del "Apruebo" en el plebiscito para una nueva constitución en Chile?*”, dispuesto en canal de YouTube de BBC News Mundo.
3. Se conforman equipos particulares para esta actividad, o bien se pueden mantener equipos de proceso creativo.

4. Luego de haber visto el video, cada equipo accederá al repositorio de Programas UBB. Los tutores mostrarán, a su vez, las Competencias Genéricas de la UBB en el sitio web de la UFI. Se desarrolla una primera discusión general mediada por tutores. Posteriormente, cada equipo se irá a su respectiva sala de para dialogar y consensuar aquellos elementos del perfil profesional actual que destacan e incorporan algún elemento nuevo que no se encuentren actualmente y, que dado el escenario país creen necesario reformar profesionalmente. Los tutores deben procurar que tanto las problemáticas sociosanitarias (pandemia) como sociopolíticas sean abordadas (nueva constitución).
5. Finalmente, construirán un personaje representativo de aquel perfil de sus carreras; deben incorporar los elementos existentes y sumar nuevos propuestos en el equipo. Pueden utilizar para ello cualquier herramienta análoga o digital, que puede ser dibujo, video, mapa mental, etc. Para dejar registro de su representación contarán con 48 horas.

Antes de finalizar la actividad, un representante por equipo expondrá el avance hecho en la tutoría, explicando las ideas consensuadas. Como base, el equipo deberá responder la siguiente pregunta guía:

En segundo lugar, los tutorados y tutoradas deben contestar los siguientes ítems expuestos a continuación:

**1. ¿Qué rol debe asumir un profesional (nombre de la carrera) 2030 en este nuevo escenario?**

Para ello se dispondrá un lienzo de *Padlet* a modo de ejemplo, en el que deberán contestar esta pregunta.

### **Imagen 5. Visualización de la actividad Profesional 2030 en Padlet**



Fuente: Programa Tutores

## **2. Nuevas/os profesionales ¿y yo?**

Esta actividad busca indagar en el ámbito vocacional, identificando posibles puntos críticos con el fin de acompañar de manera oportuna. Para ello cada tutor, *considerando el momento del semestre y la situación país*, se reunirá en una instancia autónoma con su equipo de tutoría y trabajará en torno a los siguientes tópicos:

- **¿Ha existido algún cambio en tu percepción respecto a la carrera elegida? ¿Te sigue gustando o no? ¿Ha sido diferente a lo que pensabas en un inicio?**
- **¿Algo ha cambiado en tu percepción respecto a la universidad elegida?**
- **¿Consideras que esta carrera te permite desarrollar habilidades y competencias para este nuevo escenario social y de país?**

### 3. “Esto haré yo”

Para finalizar la actividad completa, se pide que cada participante, desde el espacio personal en el cual se desenvuelve, pueda generar un breve compromiso para ser un aporte al cambio en nuestra sociedad. Cada una/o plasmará su compromiso en post-it virtual que dejará en la pantalla *Jamboard* que sus tutores generarán por carrera.

**Imagen 6. Visualización de la actividad “Esto haré yo” en Jamboard**



Fuente: Programa Tutores

### Plan B: “El sube y baja de la Autonomía Universitaria”

La actividad se encuentra orientada a reforzar información de trámites universitarios y fechas clave, en la etapa de finalización de su primer año académico a través del juego “*serpientes y escaleras*” dispuesto en la página *Genially*<sup>19</sup>. Las indicaciones para su desarrollo son las siguientes:

<sup>19</sup> Es una herramienta para crear presentaciones al estilo PowerPoint, pero modernizadas con animaciones, diseños y stickers propios para decorar cada trabajo que quiera realizar con Genially. Se pueden crear posters, presentaciones, líneas cronológicas, documentos, mapas temáticos, postales e Infografías.

Luego de entregar la contextualización de la actividad se sugiere separar por grupos de tutoría. En cada grupo, el o la tutora entregará las indicaciones para el desarrollo de la dinámica:

1. Se trabajará por equipos, dividiendo su grupo de tutoría en 2. De acuerdo a como lo estime el tutor/a, ya sea por apellido, al azar, con números, etc.
2. Para la organización del equipo y consenso de las respuestas al juego pueden organizarse por grupos de *Whatsapp*, u otro medio que elijan o bien directamente por Zoom.
3. Para dar inicio al juego tirarán el dado dispuesto en el mismo. Inicia el que obtenga el número mayor.
4. Los equipos se van moviendo con las fichas representativas del equipo, que son color celeste o naranja.
5. Cuando los equipos caen en escalera o serpiente no deberán responder ninguna pregunta.
6. Los equipos avanzan o retroceden según van respondiendo de manera correcta o incorrecta las interrogantes de la vida universitaria.
7. Los equipos cuentan con 10 segundos para dar su respuesta. Excepto en la creación de una rima o canción, donde se puede otorgar un poco más.
8. Finalmente, gana el equipo que logra llegar a la meta, que consiste en la obtención de un puntaje de 55, o bien, lo más cerca a ello.

Para dar cierre a esta actividad se realiza una síntesis de lo trabajado y se responden posibles consultas que puedan plantear los tutorados y tutoradas.

**Imagen 7. Visualización del juego “serpientes y escaleras” en Genially**



*Fuente:* Elaboración propia a partir de información obtenida por el Programa Tutores

### 4.9.3 Estrategia: Escuela de Tutores

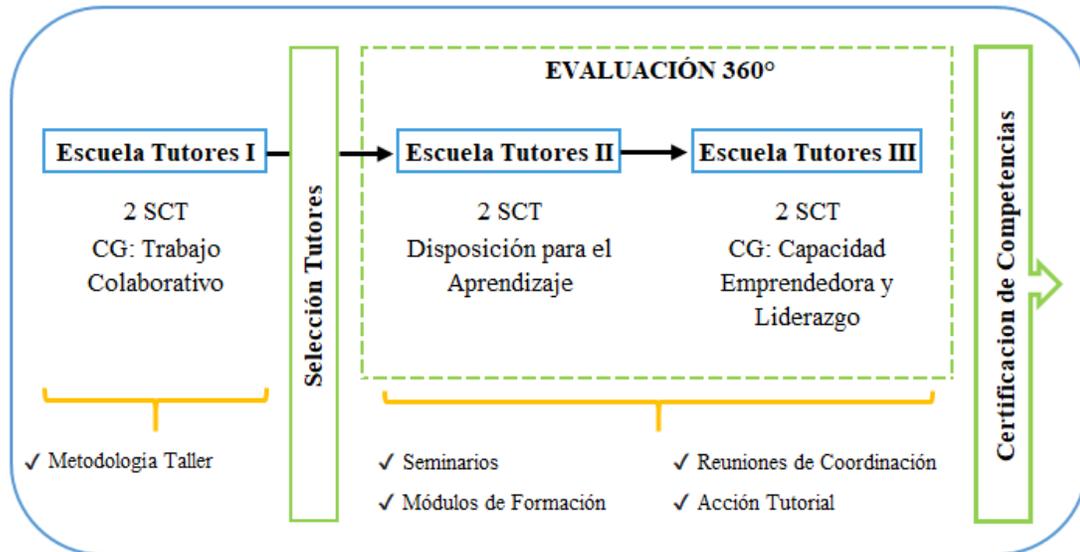
La estrategia Escuela de Tutores se inicia el año 2013 con el objetivo de institucionalizar el Programa Tutores de la Universidad del Bío-Bío como un espacio de formación permanente para aquellos alumnos que deciden acompañar a los estudiantes nuevos en su proceso de transición a la vida universitaria. Estos estudiantes, denominados “tutores”, cumplen un rol fundamental dentro de la estrategia del Programa Tutores, ya que se encargan de ejecutar actividades y talleres de tutoría para contribuir al desarrollo integral de sus tutorados. Por lo tanto, es importante que ellos posean las habilidades y capacidades necesarias para desempeñar su labor de forma competente. Para ello, La Escuela de Tutores desarrolla instancias de aprendizaje colaborativo en la que los estudiantes se forman para ser gestores autónomos y proactivos de sus grupos de tutoría. Cabe destacar que, se han capacitado más de 950 tutores y tutoras entre 2013 y 2019.

La formación de los tutores se lleva a cabo a través de seminarios de capacitación y talleres de formación que son ofertados semestralmente, los que deben ser inscritos como una asignatura de Formación Integral Extraprogramática, reconociendo 2 créditos en una de las competencias que le falte en su avance curricular. Estos talleres se denominan *Escuela Tutores I*, *Escuela Tutores II* y *Escuela Tutores III* y son conducidos por los Encargados de la Escuela de Tutores, quienes poseen un cargo académico profesional.

En primera instancia, los estudiantes que deseen ser parte del Equipo de Tutores, deben realizar un “Taller de Formación de Tutores”, el que corresponde a la “Escuela Tutores I”, el cual es la base para la formación de estudiantes que estén motivados y comprometidos a ser tutores de los alumnos novatos que ingresan a su carrera. Además, cursar este taller es un requisito para la selección de tutores que se realiza cada semestre. Luego, los estudiantes que han sido elegidos como tutor deben ser capacitados a través de las formaciones; Escuela de Tutores II: “Práctica para la Ejecución de Tutorías” y Escuela de Tutores III: “Proyecto de Tutoría”.

La estructura de la estrategia de la Escuela de Tutores, se resume en el siguiente esquema:

**Esquema 2. Estrategia Escuela de Tutores**



*Fuente:* Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

Debido a la contingencia sanitaria, las acciones llevadas a cabo por la estrategia Escuela de Tutores, estuvieron centralizadas en proporcionar un espacio de información e interacción mediante el módulo: Sistema de Gestión Integrado del Programa Tutores de la plataforma Moodle, para que los tutores y Encargados de Carrera dispusieran de los recursos y herramientas necesarias (bases de datos, material pedagógico, bibliografía e informes) para facilitar su gestión.

Los Talleres de Capacitación son ofertados se realizaron en reuniones coordinadas a través de la plataforma Zoom y conexión en redes sociales.

#### **4.9.3.1 Escuela de Tutores I: “Taller de formación de Tutores”**

Tiene como propósito formar a los y las estudiantes de la Universidad que más adelante postulen en forma voluntaria a participar como tutores de estudiantes que ingresan a primer año, busca introducirles en el conocimiento de la metodología del Programa Tutores y el Modelo Educativo de la Universidad en la Competencia Genérica de Trabajo Colaborativo del perfil genérico de la Universidad del Bío-Bío, competencia base para el trabajo como tutor en cuanto a resultados de aprendizaje. Así como también, distinguir las características de los estudiantes iniciales, conocer la red de apoyo institucional y aplicar, de forma simulada, el diseño de una tutoría.

La realización de capacitaciones y seminarios permite fortalecer las capacidades de los y las estudiantes tutores, otorgando las bases teóricas, procedimentales y actitudinales para el acompañamiento que estos llevan a cabo en primer año.

Para llevar a cabo con éxito este proceso formativo, la estrategia Escuela de Tutores ha definido: requisitos en el proceso de selección, tres pilares para guiar el actuar de los tutores en el cumplimiento de sus responsabilidades y ha diseñado el perfil que debe tener la y el tutor.

A continuación, se presenta la metodología de trabajo que deben conocer y aplicar los tutores, la cual está enmarcada en tres pilares fundamentales para guiar el actuar de los ellos en el cumplimiento de sus responsabilidades, además, se dará a conocer el perfil del tutor y el proceso de selección, que es consecutivo a la Escuela de Tutores I.

## **Pilares del Tutor**

Para que el proceso de transición universitaria de los tutorados y tutoradas sea lo más exitoso posible, los tutores y tutoras deben necesariamente consolidar su trabajo en tres pilares: *Trabajo Colaborativo*, *Metodología de Pares* y *Habilidades Sociales*.

**Figura 5. Pilares del Tutor**



*Fuente:* Elaboración propia a partir de información obtenida del Programa Tutores

### **1) Habilidades Sociales**

El Tutor debe poseer la capacidad para manejar conflictos y orientar a los estudiantes, entendiendo esto por, ser capaz de abordar y solucionar, mediante la aceptación de las emociones negativas o positivas que afloran en los diferentes estudiantes. Además, deberá mediar en dificultades que puedan surgir en el grupo de tutoría donde se deberá obtener propuestas para la solución de estos problemas, como, por ejemplo, orientar, acudir a la o el Encargada de Carrera, y que este pueda derivar en caso de ser necesario, otorgando todo el apoyo y ayuda necesario a los estudiantes.

Las Habilidades Sociales que debe poseer un tutor/a son las siguientes:

**Cuadro 9. Habilidades Sociales de un Tutor/a**

<b>Habilidad</b>	<b>Descripción</b>
<b>Motivación y creatividad</b>	La tutora y el tutor debe ser creativo para orientar a las y los estudiantes en las tutorías e incentivarlos a participar de estas en su totalidad, y a su vez fomentar la asistencia, responsabilidad, disciplina en el aprendizaje y el respeto en la interacción social entre los integrantes del grupo, tanto en sus participaciones individuales como en el trabajo colaborativo.
<b>Valoración a la diversidad</b>	Es una de las habilidades que se piensa en términos de aceptación de circunstancias que no sean agradables, hace referencia en términos de paciencia hacia la otra persona, en este caso de la o el tutorado cuando, por ejemplo, no entienda algo que se le está explicando, ya que deberá manejar la situación con tolerancia y respeto.
<b>Respeto</b>	Se debe respetar el trabajo, esfuerzo, confianza y tiempos de la y el tutorado, fomentando las actitudes positivas hacia ellas y ellos, pero siempre manteniendo los límites claros y firmes.
<b>Proactividad</b>	Debe poseer capacidad para planear, organizar, sistematizar y sintetizar la comunicación con sus grupos, de tal forma que le permita encontrar debilidades y fortalezas grupales e individuales, con el objeto trabajar con las necesidades, capacidades y ritmo detectado en los tutorados.
<b>Empatía</b>	La y el tutor debe ponerse en la posición de la y el tutorado, para lograr comprender de manera más profunda los sentimientos de la otra persona. A su vez, debe interesarse por conocer las características de las y los tutorados que va a acompañar durante el año académico, tratando de comprenderles y aceptar sus posibles diferencias.
<b>Escucha activa</b>	La escucha activa se encuentra directamente relacionada con la empatía, ya que posibilita un óptimo entendimiento entre tutora o tutor y tutorada o tutorado, facilitando una comunicación positiva entre ambos, que se caracterice por la colaboración y el diálogo mutuo. Se entiende por escucha activa poner toda la atención mental y corporal en el mensaje que nos transmite la otra persona, incorporando la comunicación verbal y no verbal.
<b>Comunicación eficaz</b>	Debe poseer competencias en el trabajo colaborativo, conociendo y aplicando dinámicas de trabajo en equipo para desarrollar con éxito las tutorías. A través de ella/él se favorece la socialización, y se facilita la ayuda entre compañeras y compañeros por lo cual debe poseer

	comunicación asertiva y eficaz que le permita establecer adecuadas relaciones interpersonales con los tutorados.
<b>Trabajo en equipo</b>	El trabajo en equipo en las tutorías, comienza por considerar a la y el estudiante y a la y el tutor un grupo en el que ambos colaboran con un mismo fin y objetivo, desarrollando las competencias eficaces para el aprendizaje, y entregar a las y los estudiantes retroalimentaciones sobre sus logros y objetivos alcanzados, llevando un seguimiento continuo de sus progresos, e informando en caso de ser necesario las necesidades y requerimientos de la y el tutorado, a la Encargada/o de Carrera.
<b>Confianza y autonomía</b>	Debe poseer confianza en sí misma/o, para presentar la disposición de involucrarse y ayudar a otras/os, de manera autónoma, como un par cercano y activo, que puede resolver conflictos o situaciones en el momento indicado. Es necesario que la y el tutor presente estas habilidades, ya que es él, el ente más cercano al estudiante y quien deberá actuar en un primer momento en caso de ser necesario.

*Fuente:* Elaboración propia a partir de información proporcionada por el Programa Tutores

## 2) Metodología de Pares

El plan de trabajo está focalizado en la metodología de pares, donde el o la Tutora a través del trabajo colaborativo acompaña y guía a los tutorados y tutoradas en el reforzamiento académico para nivelar asignaturas, empleando métodos y estrategias de estudio pertinentes a la carrera, entregando herramientas básicas para el desarrollo de competencias genéricas, y motivando al logro del éxito académico a través del bienestar y desarrollo estudiantil integral.

Por tanto, el compañero tutor, a partir de su experiencia, facilita el proceso de aprendizaje de los tutorados, ayudándoles a clarificar sus objetivos, a conseguir las metas que se han planteado, a resolver dudas relativas a la enseñanza para encontrar fórmulas de mejorar el aprendizaje y a acortar el camino en la resolución de problemas. Su labor de liderazgo y ayuda, pueden llegar a convertirse no sólo en alguien a quien los tutorados pueden consultar dudas relativas a las decisiones que deben tomar respecto a sus estudios, sino que además pueden llegar a ser un

compañero amigo con el que también pueden compartir otras cuestiones de índole personal, social y profesional (Álvarez & González, 2005).

No se debe olvidar el importante papel que tiene el docente Encargado de la Escuela de Tutores como guía en la estrategia tutorial, pues el estudiante tutor necesita afianzar y fortalecer su rol, acompañado y guiado por un académico formador que le ayude y le permita, en diferentes momentos del proceso, adquirir las bases y herramientas tutoriales requeridas para esta labor pedagógica. Se ha determinado que en la tutoría entre pares aporta y potencia: El desarrollo académico integral, el aprendizaje, la autoestima, la autonomía, desarrollo de competencias, potencia la confianza y capacidades.

Por otra parte, el modelo de aprendizaje entre pares retroalimenta la exploración de nuevos dominios, a partir de los diferentes niveles de aprendizaje de los estudiantes, y se ha determinado que la creación de un modelo de tipo relacional constructivista entre iguales permite al estudiante tutor asumir una función mediadora, que posibilita que los tutorados aprendan a aprender y mejoren su rendimiento académico.

Las acciones de acompañamiento tutorial se consideran un refuerzo de los aprendizajes ya producidos, de tal manera que fluyan con más fuerza, rapidez, seguridad y, a veces, también armonía, de modo que permitan consolidar lo que ya está estructurado. En dicho proceso, el tutor considera la tutoría como un todo que conjuga lo académico y lo personal, con el objeto de desencadenar y orientar procesos integrales de aprendizaje, actividades estas que, entendidas en un sentido más profundo, buscan que el estudiante participe en ellas con sus cualidades y defectos, con sus logros y problemas; de esta manera, la relación tutor-alumno adquiere entonces más sentido y se hace más enriquecedora (Schwartz & Pollishuke, 1998).

### 3) Trabajo Colaborativo

#### a) Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto para lograr un objetivo común. Tiene muchas ventajas, contribuye a que se produzca un aprendizaje de mayor calidad que el que podemos alcanzar trabajando individualmente.

Para lograrlo es necesario practicar y entrenarse en una serie de habilidades como; colaborar en la toma de decisiones, negociar en forma apropiada, respetar expresiones de otras personas, aceptar opiniones diferentes a la propia, realizar aportes significativos, comprometerse con la meta común, y asumir diferentes roles.

Existen algunos elementos que marcan la diferencia entre trabajar en equipo y trabajar en grupo, entre estos se pueden señalar las siguientes:

**Cuadro 10. Elementos del Trabajo Colaborativo**

Trabajo individual	Criterio de comparación	Trabajo en equipo
Cada persona responde individualmente por el trabajo realizado	<b>Responsabilidad en los resultados</b>	El equipo responde en su conjunto por el trabajo realizado.
Los miembros tienen formación similar y realizan el mismo tipo de trabajo. No son complementarios.	<b>Complementariedad</b>	Cada miembro domina una faceta determinada y realiza una parte concreta del proyecto. Sí son complementarios.
No es imprescindible la cohesión y estrecha colaboración entre los miembros	<b>Colaboración</b>	Es imprescindible la cohesión y estrecha colaboración entre los miembros.
Predomina la jerarquía, la dinámica de funcionamiento es más bien vertical.	<b>Liderazgo</b>	Se diluyen las jerarquías, predomina la igualdad entre los miembros y la horizontalidad.

Fuente: Programa Tutores

b) Las 5 C del Trabajo Colaborativo

Existen 5 elementos que afianzan y empoderan este estilo de trabajo y potencian los resultados a obtener. Estos elementos, a su vez, requieren una condición previa que es el manejo de la información por todos los integrantes del equipo. Si se conocen “cuáles son los objetivos” y “para qué estoy inmerso en esta cruzada”, con seguridad “estaré más dispuesto a cumplir con cada uno de estos elementos”.

**Cuadro 11. Las 5 C del Trabajo Colaborativo**

Elemento	Descripción
<b>Compromiso</b>	Es la gran disposición que deben tener los integrantes de los equipos de trabajo. Lo importante en cuanto al compromiso, es que el líder genere esta disposición hacia el equipo y meta común y además buscar la forma de hacerlo explícito.
<b>Confianza</b>	Ya establecidas las metas a alcanza y distribuida las tareas entre cada uno de los integrantes del equipo, debemos actuar con la más absoluta confianza en el desempeño de los miembros.
<b>Comunicación</b>	En un equipo, es vital que cada integrante se sienta en la amplitud de poder expresar cualquier situación, o a la vez solicitar apoyo o información para alcanzar sus compromisos. La comunicación asertiva, la cual implica una relación de respeto hacia el otro/a, debe estar presente en todo equipo de trabajo.
<b>Colaboración</b>	Independientemente de que existan funciones y tareas previamente definidas, los integrantes del equipo deben tener la mayor apertura para apoyar a sus compañeros en asignaciones o tareas que requieran la participación de varios o todos.
<b>Coordinación</b>	Los resultados del equipo son insumos valiosos para el trabajo de otros y por ello, se debe asumir la responsabilidad de cumplir en los términos y condiciones acordadas previamente, de tal manera que esta coordinación sea la sinergia que agrega mayor valor al resultado global del equipo.

Fuente: Programa Tutores

Los efectos que se logran con las *5c del Trabajo Colaborativo* son: Aprender de manera significativa los contenidos, desarrollar habilidades cognitivas, como; razonamientos, observación, análisis, juicio crítico, etcétera, socializar, tomar seguridad, sentimiento de aceptación por sí mismo y por la comunidad en que se lleva a cabo el aprendizaje

Cumpliendo a cabalidad estos 5 pasos, se obtiene un equipo potenciado y sinérgico, que trabajará no sólo para alcanzar resultados individuales de calidad, sino que adicionalmente, se preocupará por que los resultados colectivos sean del mismo nivel de eficacia.

#### c) Aprendizaje Colaborativo

En las actividades de enseñanza-aprendizaje, el trabajo colaborativo conforma uno de los principales elementos. Se utilizan proyectos innovadores que involucran una modalidad de trabajo en la que el ser que aprende se forma como persona.

Los grupos de aprendizaje colaborativo, proveen al estudiante de habilidades que le ayudan a interactuar con sus pares, a la vez que le proporcionan destrezas para acrecentar los contenidos conceptuales; así como socializar en forma plena con las personas que se encuentran en su entorno. El intercambio de ideas, los análisis y discusiones que se dan al interior de un equipo de trabajo, enriquecen en mayor grado y menor lapso de tiempo, que cuando se intenta llegar a soluciones por sí mismo.

Durante el trabajo colaborativo, la sala o lugar de trabajo se convierte en espacios de expresión oral y comunicación, entre compañeros, así como entre los profesores y estudiantes. Las actividades son dispuestas, para que los estudiantes expongan y compartan sus ideas acerca del tema en estudio al interior del equipo, lo que investigan y aprenden; pueden jugar diferentes roles como: Abogado del diablo, secretario, supervisor, motivador, administrador de materiales, observador, reportero, controlador del tiempo. Pueden intercambiarlos si sienten ser mejores para otro papel; existe una permutación de ideas y se apoyan mutuamente. Los resultados serán del trabajo en equipo, no del individual.

## **Rol del Tutor**

Un tutor/a de la Universidad del Bío-Bío es un estudiante de cursos superiores que posee capacidad para gestionar su proceso de aprendizaje y guiar el de sus compañeros, se caracteriza por un alto compromiso social y con su desempeño académico, que posee habilidades relacionadas con la comunicación asertiva y capacidad resolutiva, que le permiten interactuar con su entorno de manera efectiva, lo que le facilita el guiar y acompañar a sus compañeros/as en el proceso de transición a la vida universitaria.

## **Tareas específicas de los Tutores y Tutoras según Objetivos Específicos del Programa:**

### ***Contribuir al éxito académico de los y las Tutoradas en las asignaturas***

- Coordinar y asistir a reuniones semanales de trabajo con el grupo de tutorados a cargo, en las cuales se entregue apoyo en las asignaturas de ciencias básicas.
- Preparar y entregar material de apoyo a los tutorados, para contribuir a una mayor comprensión de las mencionadas asignaturas por parte de éstos.
- Resolver las dudas enmarcadas en las mencionadas asignaturas, que presente el grupo de tutorados.
- Mantener un registro de las calificaciones parciales y finales del grupo de tutorados/as, con la finalidad de realizar un seguimiento de éstas a lo largo de cada semestre.
- Mejorar los métodos de estudio en los tutorados.
- Gestionar la realización de talleres de hábitos de estudio para su grupo de tutorados.
- Orientar a su grupo de tutorados acerca del desarrollo de técnicas de estudio eficaces.
- Apoyar la conformación de grupos de estudio dentro de sus tutorados.

***Potenciar la inducción, adaptación y vinculación de los y las Tutoradas a la vida universitaria, a través de orientación y articulación de redes sociales.***

- Proponer y coordinar actividades recreativas, culturales y/o deportivas, de acuerdo a las necesidades e intereses de su grupo de tutorados/as.
- Participar de las actividades de integración propuestas desde el Equipo de Coordinación del Programa.
- Conocer la oferta institucional de instancias que permiten la participación social, política y cultural de los y las estudiantes.
- Motivar a su grupo de tutorados a integrarse en las instancias mencionadas.

***Contribuir al fortalecimiento de competencias genéricas que favorezcan el desarrollo social y personal de los y las Tutoradas.***

- Gestionar la realización de talleres de habilidades sociales y personales para su grupo de tutorados/as.
- Entregar herramientas básicas en torno al tema, de acuerdo a lo aprendido en capacitaciones, cursos, etc.

### **Responsabilidades**

- Realizar 4 horas semanales de tutoría (en 2 horarios de 2 horas pedagógicas cada vez)
- Asistir a reuniones de coordinación con Encargada de Carrera del Programa Tutores.
- Asistir a los talleres de formación especialmente formulado para los tutores en el marco de la asignatura de formación integral articulada con la Escuela de Tutores.
- Mantener comunicación permanente tanto con Directores de Escuela y/o Jefes de Carrera, como con el Equipo de Coordinación del Programa.
- Coordinar reuniones de trabajo con compañeros tutores de la carrera, para unificar metodologías de trabajo y actividades a realizar.
- Realizar seguimiento a tutorados/as a cargo, durante la realización de sus tutorías semanales.
- Participar en el proceso de evaluación y cierre del Programa.
- Llevar el registro de las actividades en la Bitácora del Tutor

### Proceso Selección Tutores

El proceso de selección de tutores responde a la necesidad de contar con estudiantes que voluntariamente quieran asumir este rol, para ello se ha instalado un proceso riguroso para la selección, donde el perfil y requisitos mínimos exigidos son:

- Ser alumno regular de la carrera.
- Estar cursando 5° como mínimo el semestre académico.
- Contar con buen rendimiento (sobre nota 5,0 de aprobación en asignaturas críticas y/o sobre la media).
- Deseo voluntario de participar, tener disponibilidad horaria para cumplir 8 horas semanales de trabajo (4 de tutoría, 4 de reuniones de coordinación y formación).
- Poseer alto desarrollo de habilidades sociales y motivación.

Para conducir este proceso, se socializa con la Unidad de Pregrado el cronograma del proceso de selección, permitiendo emitir un documento oficial que es enviado por esta unidad a todas las Direcciones de Escuela o Jefaturas de Carreras que cuentan con el Programa Tutores de forma institucional. Las etapas de este proceso son:

***Cuadro 12. Etapas del proceso de selección de tutores***

Etapas	Descripción
<b>Convocatoria</b>	Se realiza la convocatoria en cada carrera, a través de Directores de Escuela o Jefes de carrera y a través de las redes sociales institucionales.
<b>Postulación online</b>	Los y las estudiantes interesados, postulan a través de un formulario virtual elaborado por el Programa Tutores para este proceso.
<b>Preselección</b>	Cada encargado de carrera analiza los antecedentes curriculares y de formación de los postulantes y completa una planilla con datos relevantes. Esta incluye, entre otros aspectos, la participación en instancias sociales, manejo de grupos, promedio de notas en Escuela de Tutores, con este análisis se preselecciona a quienes cumplen con los requisitos.
<b>Entrevista</b>	Se realiza una entrevista con los preseleccionados, la cual tiene por objetivo evaluar las habilidades sociales, principalmente de comunicación, además de conocer detalles de su motivación para cumplir el rol de tutor.

**Selección**

Luego de realizada la entrevista, se otorga puntaje a cada postulante en los ítems evaluados y registrados en la planilla, se jerarquiza según el puntaje obtenido, se envía a Director de Escuela o Jefe de Carrera, el cual procede a realizar la elección final de los tutores para su carrera.

*Fuente:* Programa Tutores

Para conducir este proceso, se socializa con la Unidad de Pregrado el cronograma del proceso de selección, permitiendo emitir un documento oficial que es enviado por esta unidad a todas las Direcciones de Escuela o Jefaturas de Carreras que cuentan con el Programa Tutores de forma institucional. Las etapas de este proceso son:

#### **4.9.3.2 Escuela de Tutores II: "Práctica para la ejecución de tutorías"**

Tiene como objetivo formar a los estudiantes tutores, a través de metodologías activas, seminarios y talleres grupales, con esto se busca dotar de herramientas prácticas a los tutores, para que de esta manera diseñen y apliquen estrategias de apoyo académico y psicosocial con los tutorados durante las sesiones de tutoría del primer semestre lectivo. Los resultados apuntan al manejo de estrategias de aprendizaje, hábitos de estudio y gestión del tiempo, aplicar técnicas de reforzamiento académico y trabajo colaborativo para potenciar el aprendizaje a través de la comunidad de aprendizaje que constituye el grupo de tutoría. Tributa a la competencia genérica "Disposición para el aprendizaje" del perfil genérico de la Universidad del Bío-Bío.

Este espacio de formación consiste en talleres de capacitación de tutores y seminarios que se desarrollan durante el primer semestre, y se caracterizan por ser convocatorias en las que se espera que la totalidad de los tutores participen.

Los objetivos de estos, son distintos dependiendo en qué momento del semestre se realicen. *El primero* se lleva a cabo en enero y tiene como objetivo capacitar a los tutores y Tutoras en torno a las actividades a realizarse en la Semana de Inducción, mediante la presentación de los

resultados obtenidos anteriormente y la revisión de las actividades programadas. También se utiliza la instancia para compartir buenas prácticas, pensando en especial en los tutores que por primera vez deben guiar en una Inducción y finalmente, se realiza taller de preparación para dar el inicio a las tutorías.

*La segunda jornada* de capacitación del semestre es el Seminario de Inicio, el que tiene por objetivo presentar la metodología de trabajo del semestre; interiorizar a los tutores acerca del seguimiento de los estudiantes, para fomentar el buen uso de las plataformas; y entregar una oferta de talleres tendientes al desarrollo de habilidades que potencien el buen desempeño de los tutores en tutoría y en su interacción con los estudiantes de primer año.

*La tercera instancia* de capacitación del semestre son los talleres complementarios, que son talleres de 80 minutos que se ofertan a lo largo de una semana y que tienen como objetivo el entregar herramientas complementarias a la formación de los tutores, pudiendo escoger participar en uno de los talleres de acuerdo a la necesidad de capacitación que como tutores detecten. Cabe destacar que estos talleres fueron ejecutados por los siguientes departamentos y organizaciones: PIESDI, DIRGEGEN y el PACE.

El Seminario de Cierre, fue *la cuarta capacitación* del semestre, y tuvo como objetivo, analizar la metodología de trabajo del Programa Tutores para evaluar su pertinencia y construir propuestas de mejora, además de ser una instancia para realizar actividades de autocuidado para los tutores.

#### **4.9.3.3 Escuela de Tutores III “Proyecto de tutoría”**

Esta formación tiene como objetivo de afianzar el desarrollo de competencias y habilidades que los y las estudiantes han ido potenciando en su quehacer como tutores y las formaciones anteriores de la Escuela, focalizándose en aquellas que les permitan acompañar a su grupo de

tutorados, estudiantes de primer año que cursan el segundo semestre. El foco está puesto en habilidades de gestión y liderazgo de equipos, mediante el diseño de un proyecto de tutoría, considerando las necesidades de los tutorados y tutoradas de cada carrera, con el fin de desarrollar autonomía académica. Tributa a la competencia “Capacidad emprendedora y liderazgo” del perfil genérico.

La realización de capacitaciones y seminarios permite fortalecer las capacidades de los y las estudiantes tutores, otorgando las bases teóricas, procedimentales y actitudinales para el acompañamiento que estos llevan a cabo en primer año. Por lo tanto, en la tercera etapa de formación el estudiante posee las competencias necesarias para ser Tutor.

Los talleres de capacitación de tutores durante el segundo semestre tienen por objetivo que se apropien de la metodología de trabajo que se desarrolla durante el segundo semestre, el que consiste en un aprendizaje activo mediante procesos para el análisis de problemas y desafíos. Estos se describen a continuación:

### **Arriesga y gana**

Los tutores se dividen en dos o tres grupos, y deben elegir una fruta que los represente como equipo dentro del juego para iniciar la ronda de preguntas según la categoría que les toque. El equipo que logre obtener la mayor cantidad de puntaje, gana.

### **¡Miremos por la ventana!**

Una vez comentadas las experiencias y resultados en la dinámica anterior, se presenta una síntesis de las etapas de las actividades que les esperan este semestre. Y también, se les invita a revisar el recurso libro, en donde ellos y ellas pueden encontrar elementos que les ayudarán a conocer el proceso creativo con el que trabaja este semestre.

### **Subir al árbol**

Se invita a los tutorados y tutoradas a trabajar en equipo, con el fin de identificar e investigar problemáticas o soluciones interesantes que les permitan explorar y aportar diversas ideas en su quehacer social y estudiantil o enfocadas en su futuro profesional. Una vez que como equipo hayan podido escoger problemáticas o soluciones a trabajar, se les invita a dejar los resultados expresados en un *Padlet*.

### **Reconozco mis atributos**

En esta instancia, los tutores y tutoras están un paso más cerca a iniciar el semestre de tutorías, y es importante que puedan conocer e identificar aquellas expectativas que han generado en relación al periodo que viene. Para ello, mediante la plataforma *Mentimeter*, se propicia un espacio de encuentro virtual que les permite expresar sus expectativas junto con sus potencialidades para este semestre, para que en conjunto vayan resolviendo dudas al respecto.

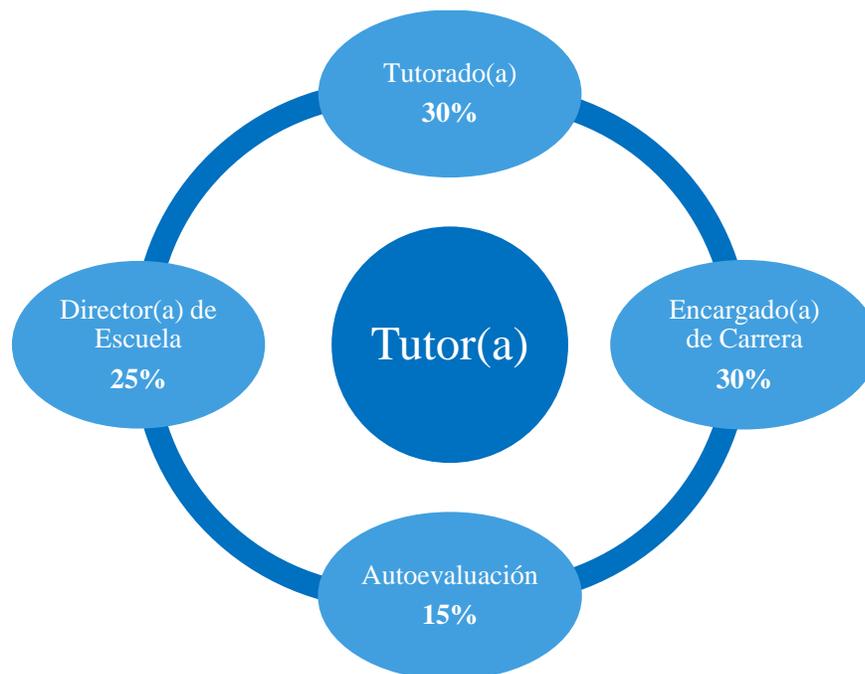
### **Evaluación de Capacitaciones**

Una vez terminada cada una de las capacitaciones realizadas por la Escuela de Tutores, a excepción de la Capacitación para la Semana de Inducción, se aplica encuesta de evaluación de las actividades de la jornada, que busca recabar información acerca de aspectos como la pertinencia, la metodología utilizada, los tiempos destinados para cada taller, el rol desempeñado por él y la facilitadora, para identificar si el taller fue un aporte para la labor tutorial, recabando además comentarios que pudiesen tener los tutores acerca de la jornada; el objetivo de esta encuesta es poder proyectar ideas de mejora para próximas instancias de capacitación y detectar cuáles son las necesidades que reportan los tutores.

## Evaluación a tutores y tutoras

A fines de cada semestre se realiza el proceso de evaluación de la labor desempeñada por cada uno de los tutores; que se denomina Evaluación en 360°. Esta evaluación es realizada desde cuatro actores que están insertos en el proceso: los tutorados, Director de Escuela o Jefe de Carrera, encargado de carrera y la o el propio tutor; quienes mediante formulario en línea contestan un instrumento de escala Likert que contiene indicadores que evalúan el dominio de los/as tutores/as acerca de los componentes del Programa, sus responsabilidades y el desarrollo de competencias genéricas. El objetivo de esta evaluación es determinar la posible continuación de los y las tutoras en el desempeño de sus funciones, esto teniendo en cuenta que el número de tutores por carrera baja para el segundo semestre en comparación con el primero.

**Figura 6. Evaluación 360**



*Fuente:* Programa Tutores

Complementariamente, cada fin de semestre los tutores deben hacer una evaluación cuantitativa al Programa, mediante un formulario en línea para medir distintas áreas y aspectos del Programa Tutores, con el objetivo de evaluar la percepción que tienen del apoyo que les brinda el Programa en el desarrollo de sus funciones e implementar mejoras de ser necesario. Las preguntas que se le plantean a los tutores son las siguientes:

**Cuadro 13. Evaluación Tutores al Programa**

Áreas del Programa	Preguntas
<b>Gestión del Programa</b>	El programa genera instancias de reunión donde se coordinan y generan estrategias para mejorar las tutorías de mi carrera.
	Mi Director o Directora de Escuela y/o Jefe de Carrera, apoya la gestión del Programa para mejorar las estrategias de las tutorías de mi carrera.
	El programa genera instancias de capacitación donde puedo profundizar temáticas.
	El programa ha sido claro y preciso en comunicar el perfil y tareas que debo realizar.
	El programa genera instancias de articulación con los otros actores que contribuyen a mejorar las estrategias de acompañamiento a estudiantes de primer año.
	El programa mantiene un buen canal de comunicación con los tutores y tutorados a través de las redes virtuales
<b>Competencias Genéricas</b>	El programa genera un clima de aprendizaje favorable que me permite ir evaluando mi proceso como tutor/a.
	El programa genera instancias de trabajo colaborativo entre los tutores para el logro de un objetivo compartido.
	El programa me entrega herramientas para complementar mi labor con ideas.
	El programa da la oportunidad de revisar mis fortalezas y también me apoya para mejorar mis áreas débiles.
<b>Acerca de la Experiencia con la Plataforma Moodle y</b>	La información disponible en Moodle está organizada y es comprensible.
	Los recursos disponibles en Moodle contribuyen a la realización de las tutorías.

<b>los Recursos Online del Programa</b>	La cantidad de recursos disponibles en Moodle es suficiente para la ejecución de las tutorías.
	La información y recursos disponibles para la realización de las tutorías estuvieron disponibles a tiempo.
	La Plataforma Moodle estuvo disponible cada vez que necesité utilizarla.

*Fuente:* Programa Tutores

También se evalúan distintos aspectos con respecto a la función del encargado o encargada de carrera como son: la disponibilidad y capacidad para resolver dudas y/o problemas, la cercanía y empatía para atender, la comunicación con los y las tutoras para la coordinación de actividades y el clima de confianza para plantear distintas inquietudes. Se debe evaluar con nota de 1,0 a 7,0 las Reuniones de Coordinación, Informes de Seguimiento de Indicadores, Plataforma Moodle para la asignatura Programa Tutores, Módulo Tutores de intranet, su desempeño como encargado de carrera y el Programa Tutores en general.

Para que los tutores/as pudieran cumplir de manera efectiva su labor, se puso a su disposición una serie de herramientas e insumos digitales:

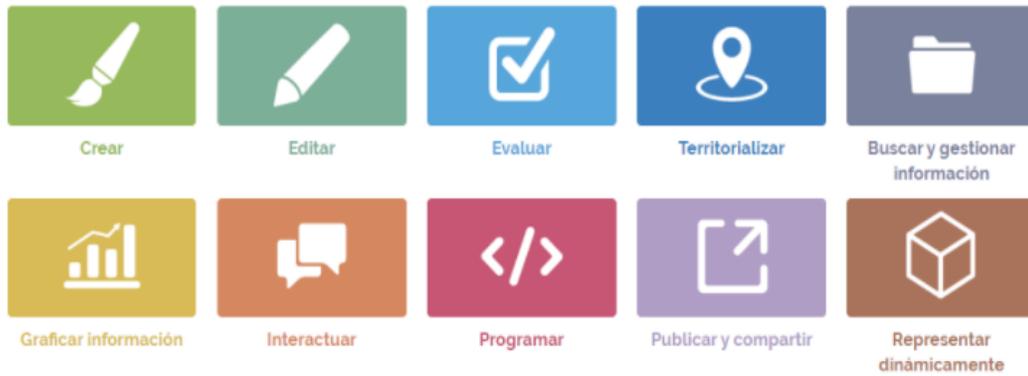
### **Herramientas Digitales**

A través del sitio web *Valijas*<sup>20</sup>, se entrega una gran cantidad de herramientas digitales a los tutores para que puedan facilitar su labor tutorial. Estas pueden ser de utilidad tanto para el tutor/a como a sus tutoradas y tutorados.

---

<sup>20</sup>Sitio web que propone orientar al usuario a partir de la pregunta “¿Qué deseas hacer?”. Cuenta con 10 categorías que suman todas las herramientas del sitio, las cuales, a su vez, se dividen en subcategorías para filtrar los recursos según lo que se quiera o necesite hacer. También es posible utilizar el buscador que se encuentra en el margen superior derecho para obtener resultados sobre algún recurso específico.

**Imagen 8. ¿Qué deseas hacer?**



Fuente: Programa Tutores

Ingresando a la página *Flippity*<sup>21</sup> se despliegan estas herramientas que él o la tutora podrá crear distintos juegos y quiz para generar una tutoría más entretenida.

**Imagen 9. Herramientas Flippity**



Fuente: Programa Tutores

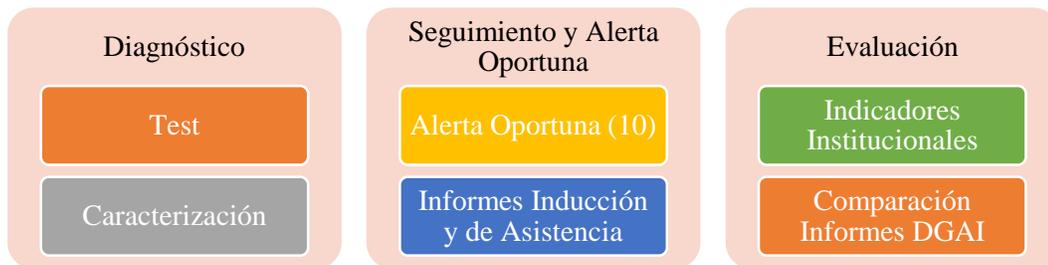
<sup>21</sup>Es una página web que ofrece la posibilidad de crear diferentes actividades y juegos online como ahorcados, barras de progreso o sopas de letras, entre otros, que podrían formar parte de un diseño de ludificación.

#### 4.9.4 Estrategia: Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna

Debido a la cobertura que tiene el Programa Tutores presenta necesidades de seguimiento y control de las acciones realizadas con los estudiantes de primer año, creando para ello diferentes procesos, instancias e instrumentos de medición, que permitieran emitir resultados de las actividades que contribuían a la retención de aquellos estudiantes. Para ello, se creó el Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna (SSAO) que permite llevar un registro de la asistencia, calificaciones, aprendizajes y comportamiento de los estudiantes que ingresan a primer año, a través de la elaboración de reportes de asistencia y alertas que indican posible riesgo de deserción, ya sea temporal o definitivo.

La planificación de esta estrategia se lleva a cabo a través de una ruta de seguimiento que cuenta con cinco alertas por cada semestre. Dichas alertas están vinculadas a hitos relevantes en la vida universitaria de los estudiantes, que permiten a los tutores y encargados de carrera identificar tempranamente aquellas situaciones que necesiten acciones concretas de apoyo y seguimiento por parte del equipo de tutores, equipo académico, DDE, entre otros, a fin de evitar la deserción definitiva. Adicionalmente, entrega información de las acciones y resultados obtenidos por las otras tres estrategias. Dando a conocer el desempeño de cada carrera en cuanto a las adecuaciones realizadas a las tutorías para ser ejecutadas a distancia. Esta estrategia se divide en tres etapas, que permiten obtener una alerta temprana, ya sea como proceso o como resultado final.

**Esquema 3. Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna**



Fuente: Programa Tutores

#### **4.9.4.1 Primera Etapa**

Comienza con un análisis de información cualitativa, en base al diagnóstico institucional de características de ingreso de los estudiantes de primer año, realizado por DARCA de la Universidad del Bío-Bío, el cual es respaldado a través del Cuestionario de Caracterización y Admisión, y tests institucionales que definen un modelo estadístico para generar un mapa sobre expectativas, motivaciones y creencias, permitiendo analizar de manera dinámica y multicausal, los posibles motivos de deserción de los estudiantes de cada cohorte. Todo esto es sistematizado en la plataforma institucional (Intranet), siendo la base que permite monitorear, alertar oportunamente y generar un modelo de trabajo pertinente a las necesidades de los estudiantes y sus carreras.

#### **Caracterización Estudiantil**

La caracterización estudiantil permite conocer las características de la población estudiantil de admisión, a través de un informe donde se muestran los resultados generales sobre antecedentes sociodemográficos, desarrollo personal, desarrollo social, desarrollo cultural, motivación de ingreso, vida universitaria y difusión.

Y, además, de manera interactiva en el sitio web de la DGAI a través de la herramienta Power Bi, muestra los resultados de forma dinámica, desde una perspectiva territorial, académica y de inclusión. Ello, se puede filtrar por sede, facultad, carrera, tipo de ingreso, sexo, estudiantes que tienen hijos/as, pertenencia a un pueblo originario y si es que los/as estudiantes tienen la intención de trabajar durante el año académico, todo ello, en las dimensiones del Cuestionario de Caracterización Admisión.

Cabe señalar que, la comunidad universitaria tiene a su disposición esta información para ser utilizada y poder efectuar análisis autónomos, visualizaciones específicas, realizar comparaciones, y considerar antecedentes generales y/o específicos, dependiendo de las acciones que quieran realizarse. También, se espera contribuir, por ejemplo, a las direcciones de escuela y jefaturas, para que puedan tener antecedentes acerca de las características de los

estudiantes con quienes trabajan, y así poder tomar decisiones en todos los ámbitos que consideren pertinentes a sus contextos, tales como, motivaciones por las que escogieron su carrera, intereses y expectativas de la vida universitaria, acceso a computador, intensidad de trabajar durante el año académico, etc.

**Imagen 10. Esquema de visualización de Caracterización Estudiantil en Power Bi**



Fuente: DGAI

### Test Institucionales

La Universidad del Bío-Bío, aplica cada año una batería de tests institucionales en diversas áreas que se consideran relevantes, lo que permite realizar un diagnóstico amplio e integral de los estudiantes de primer año, a fin de conocer el perfil de ingreso de la población estudiantil y con ello, implementar estrategias, tales como programas y/o asignaturas que respondan a las reales necesidades de la comunidad universitaria. El diagnóstico, permite conocer de forma general las vulnerabilidades de cada carrera en los aspectos socioeconómicos, cognitivos y emocionales. La aplicación de estos se realiza posterior a las actividades programadas para la Semana de Inducción, en el marco de las Tutorías Autónomas, en carreras que cuentan con el Programa Tutores.

Para esto, la institución mediante la plataforma Adecca<sup>22</sup>, aplica los siguientes instrumentos: Cuestionario de Caracterización Admisión, Test de Formación integral: Test de Competencias Genéricas, Test de Comprensión de Textos Escritos, Test de Matemática, Test de Física, estos dos últimos adaptados según carrera; y Test de Inglés, que permite medir el nivel de inglés de los nuevos estudiantes.

Cabe señalar que para la gestión y coordinación de la aplicación de los test institucionales son llevados a cabo por el equipo de trabajo conformado por: La Unidad de Pregrado, Unidad de Formación Integral, Servicios Tecnológicos, Departamento de Idiomas y el Programa Tutores.

#### **4.9.4.2 Segunda Etapa**

Mediante una planilla Excel, los tutores y encargados de carrera realizan seguimiento individual y grupal de la asistencia a clases, rendimiento académico, participación a las tutorías, seguimiento de aprendizajes, adaptación e inclusión de los tutorados que, a través de la ruta del Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna, permiten alertar en 10 oportunidades los posibles casos que estén en riesgo de deserción. Esta ruta de alertas está orientada en el proceso de adaptación y transición a la vida universitaria, cuyas principales acciones se desarrollan durante las cuatro Jornadas de Inducción.

A continuación, se presenta la ruta del Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna, la cual permite direccionar y coordinar las acciones de los tutores, encargados de carrera, académicos, Directores de Escuela, Jefes de Carrera y encargados de los procesos de Admisión, Registro y Control Académico.

---

<sup>22</sup> Es una plataforma educativa que tiene por finalidad prestar servicios de apoyo a la docencia de Pregrado y Postgrado de la Universidad del Bío-Bío, favoreciendo la utilización de estrategias activas de enseñanza para potenciar ambientes de trabajo colaborativos.

### Ruta del Seguimiento y Alerta Oportuna

El objetivo es actualizar la base de datos de alertas al menos dos veces en el año, a fin de ir monitoreando avances o retrocesos evaluados en los estudiantes, especialmente en lo asociado a sus percepciones sobre su aprendizaje, motivaciones y expectativas, y cómo éstas inciden en su rendimiento académico, para así ir implementando acciones contingentes de forma oportuna para resolver la alerta para que el estudiante pueda cambiar su condición de alertado.

Las alertas ejecutadas durante el primer año son de tres tipos: transición y construcción de redes sociales, compromiso con el aprendizaje y resultados de aprendizaje, cada una de estas enmarcada en un hito de carácter relevante.

A continuación, se presenta un cuadro explicativo de las 10 alertas de seguimiento y alerta oportuna:

**Cuadro 14. Ruta de Seguimiento y Alerta Oportuna, primer semestre**

Primer Semestre			
Alerta	Tipo	¿Qué alerta?	¿Cómo se Alerta?
<b>1° Alerta</b> Semana de Inducción	Transición y Construcción de redes sociales	Estudiantes ausentes los 3 días de la Semana de inducción	Se realiza una revisión de las listas de asistencia de cada carrera aplicada y entregada por el tutor responsable
<b>2° Alerta</b> Primera Tutoría	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la primera tutoría	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados
<b>3° Alerta</b> Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que reprueban un módulo de alguna asignatura crítica  Estudiantes no obtienen calificación mínima de aprobación en certamen de 2 asignaturas de la carrera	Tutor informa estudiantes que cumplen con los requisitos para estar alertados

<b>4° Alerta</b> Segunda Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la segunda inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados  Sistema de intranet % asistencia
<b>5° Alerta</b> Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que deben rendir la evaluación integradora en algunos de los ramos críticos o de carrera	Tutor informa estudiantes que deben rendir evaluación integradora

Fuente: Programa Tutores

**Cuadro 15. Ruta de Seguimiento y Alerta Oportuna, segundo semestre**

Segundo Semestre			
Alerta	Tipo	¿Qué alerta?	¿Cómo se Alerta?
<b>6° Alerta</b> Inscripción Asignatura Tutorías	Transición y Construcción de redes sociales	Estudiantes que no inscriben la asignatura del Programa Tutores	Tutor informa estudiantes que no inscriben asignatura
<b>7° Alerta</b> Tercera Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la tercera inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados  Sistema de intranet % asistencia
<b>8° Alerta</b> Académica	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que reprueban un módulo de alguna asignatura crítica  Estudiantes no obtienen calificación mínima de aprobación en certamen de 2 asignaturas de la carrera	Tutor informa estudiantes que cumplen con los requisitos para estar alertados
<b>9° Alerta</b> Cuarta Inducción	Compromiso con el Aprendizaje	Estudiantes que se ausentan de la cuarta inducción y que tienen menos del 75% de asistencia en el general de las tutorías	Tutor informa los ausentes de su grupo de 12 estudiantes tutorados  Sistema de intranet % asistencia

<b>10° Alerta Académica</b>	Resultados de Aprendizaje	Estudiantes que deben rendir la evaluación integradora en algunos de los ramos críticos o de carrera	Tutor informa estudiantes que deben rendir evaluación integradora
-----------------------------	---------------------------	--	---

*Fuente:* Programa Tutores

Toda la información del sistema tiene como ejes la retroalimentación y evaluación permanente de las acciones y resultados que se van obteniendo, donde se involucra a los diversos actores que son parte del Programa: equipo directivo, equipo de coordinación y gestión, Jefes de Carrera y Directores de Escuela, tutores y estudiantes beneficiarios que, a través de reuniones de seguimiento y retroalimentación analizan variables psicosociales y académicas de los estudiantes, teniendo una mirada de carrera y focalizada por estudiante. En dicha instancia, se indaga en el logro de aprendizajes de los estudiantes, tanto en tutoría como en sus asignaturas de primer año y en cómo ir contribuyendo en la mejora de ese proceso.

### **Plan de Seguimiento**

Cada estudiante que ingresa a primer año de universidad, es registrado en la planilla de seguimiento del Programa Tutores, para realizar seguimiento individual de la asistencia y calificaciones registradas en las tutorías y jornadas de inducción, pudiendo detectar posibles situaciones de riesgo.

El primer detector es el tutor, quien mantiene contacto permanente con el grupo de tutoría, a mediante el acompañamiento continuo entre pares. Es el encargado de registrar la asistencia en Intranet institucional del tutorado, por lo tanto, es quien debe detectar e informar a los encargados de carrera, los casos de situaciones que son considerados como alertas.

El segundo detector es la o el encargado de carrera, quien está a cargo de la elaboración de planillas seguimiento informando los casos de riesgo y posible deserción; y ficha de atención y derivación de estudiantes. Es quien debe contactar el estudiante para acordar una citación que permita conocer su situación particular, y proporcionar la ayuda o derivación necesaria dependiendo del caso, otorgando el apoyo requerido en el momento indicado, para así lograr evitar la deserción.

**Esquema 4. Proceso de seguimiento de posible caso de deserción**



Fuente: Programa Tutores

**Planilla de Seguimiento**

Los estudiantes alertados y los casos críticos son registrados en la planilla de seguimiento, que es la herramienta que tienen los encargados de carrera de ir monitoreando junto a sus tutores el caso a caso de los alumnos para poder realizar acciones de manera oportuna y evitar posibles deserciones.

En dicha planilla se otorga un color particular a cada caso; un estudiante detectado no contactado ni resuelto se le debe otorgar un color “rojo”, una vez contactado y resuelta su situación, se le debe otorgar un color “verde”. Si a pesar de realizar acciones pertinentes y el estudiante realiza retiro temporal se debe colocar en color “celeste”. Si el estudiante no fue atendido y realiza retiro temporal se le asigna un color “azul”. Si fue atendido y realiza renuncia definitiva debe tener un color “lila”, por el contrario, si un estudiante deserta de la universidad y no ingresó al sistema de alerta oportuna se le debe otorgar un color “morado”. A continuación, se muestra el sistema de colores:

**Cuadro 16. Sistema de colores Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna**

Color	Condición del estudiante
Rojo	Estudiante en alerta no contactado ni resuelto
Verde	Estudiante contactado y alerta resuelta
Celeste	Estudiante fue atendido y realiza retiro temporal
Azul	Estudiante no fue atendido y realiza retiro temporal
Lila	Estudiante fue atendido y realiza renuncia definitiva
Morado	Estudiante no fue atendido y realiza renuncia definitiva

Fuente: Programa Tutores

Para medir la eficiencia del SSAO se debe considerar el número de estudiantes que realizan retiro temporal o renuncia definitiva, ya que estos representan deserción para la universidad. La efectividad estará dada por los estudiantes que fueron detectados en el SSAO, contactados y se generaron acciones para guiar su proceso de la mejor manera.

A continuación, se presenta la Deserción Temporal y Definitiva de los alumnos de carreras adscritas a la FACE, cohorte 2018, 2019 y 2020, en base a la cantidad de Admisión.

**Cuadro 17. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2018**

Carrera	Admisión 2018	Deserción Temporal	% Deserción Temporal	Deserción Definitiva	% Deserción Definitiva
Contador Público y Auditor	71	7	9,9%	0	0,0%
Ingeniería Comercial	92	3	3,3%	1	1,1%
Ingeniería Civil en Informática	96	11	11,5%	3	3,1%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	77	7	9,1%	3	3,9%

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por DGAI

**Cuadro 18. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2019**

Carrera	Admisión 2019	Deserción Temporal	% Deserción Temporal	Deserción Definitiva	% Deserción Definitiva
Contador Público y Auditor	71	1	1,4%	2	2,8%
Ingeniería Comercial	92	9	9,8%	6	6,5%
Ingeniería Civil en Informática	100	6	6,0%	3	3,0%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	80	7	8,8%	2	2,5%

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por DGA

**Cuadro 19. Deserción Temporal y Definitiva FACE, sede Concepción, 2020**

Carrera	Admisión 2020	Deserción Temporal	% Deserción Temporal	Deserción Definitiva	% Deserción Definitiva
Contador Público y Auditor	55	6	10,9%	1	1,8%
Ingeniería Comercial	78	10	12,8%	1	1,3%
Ingeniería Civil en Informática	93	4	4,3%	0	0,0%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	79	10	12,7%	2	2,5%

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por DGAI

**Cuadro 20. Deserción Global carreras FACE, sede Concepción 2018-2020**

Carrera/Cohorte	Deserción Global			% Deserción Global		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Contador Público y Auditor	7	3	7	9,9%	4,2%	12,7%
Ingeniería Comercial	4	15	11	4,3%	16,3%	14,1%
Ingeniería Civil en Informática	14	9	4	14,6%	9,0%	4,3%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	10	9	12	13,0%	11,3%	15,2%

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por DGAI

## Informes

### Informe Semana de Inducción

El informe presenta lo relativo a la primera jornada de inducción, que constituye el primer acercamiento del estudiante con su casa de estudios. Refleja la asistencia general de los estudiantes, la asistencia de estudiantes del PACE, evaluación general de la jornada de

inducción, evaluación a expositores de actividad, evaluación post semana de inducción, evaluación de alimentación (colaciones), evaluación actividades recreativas y culturales, evaluación de actividades por carrera y acciones a estudiantes ausentes a dicha inducción.

### **Informe de Asistencia**

La asistencia al Programa Tutores se mide a través del módulo tutores del sistema de Intranet institucional, herramienta que es utilizada por las y los tutores para registrar la asistencia de cada tutoría autónoma y presencial de los estudiantes de primer año que participaron del Programa, ya sea a través de la asignatura de formación integral oferta institucional o de la actividad extraprogramática.

Los informes de asistencia muestran los resultados de la participación de los tutorados en las tutorías, talleres y actividades efectuadas por el Programa Tutores, ya sea en términos generales y por carrera. Estos son reportados de forma mensual, semestral y anual.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de la asistencia promedio a tutorías por parte de los tutorados de la Facultad de Ciencias Empresariales, Sede de Concepción, cohorte 2018, 2019 y 2020. Considerando para el año 2020 los meses de abril a agosto.

***Cuadro 21. Asistencia promedio alumnos FACE***

<b>Carrera</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020-1</b>	<b>Promedio</b>
Contador Público y Auditor	76,81%	72,53%	91,38%	80,24%
Ingeniería Comercial	85,80%	62,53%	80,25%	76,19%
Ingeniería Civil en Informática	71,80%	80,73%	89,24%	80,59%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	76,12%	58,46%	70,97%	68,52%

*Fuente:* Elaboración Propia a partir de datos obtenidos por Programa Tutores

#### 4.9.4.3 Tercera Etapa

El sistema de seguimiento y monitoreo da cuenta de los resultados y logro de indicadores propuestos por el proyecto, a través de informes globales emanados por la DGAI y por el Programa Tutores. Estos informes presentan los resultados académicos, de retención y deserción estudiantil.

A continuación, se presentan la proporción de alumnos que aprobó asignaturas, la retención y deserción académica de las carreras de la FACE, sede Concepción, cohorte 2018, 2019 y 2020 (abril a noviembre).

**Cuadro 22. Indicadores Institucionales FACE**

Carrera/Cohorte	% Aprobación			% Retención			% Deserción		
	2018	2019	2020-1	2018	2019	2020-1	2018	2019	2020-1
Contador Público y Auditor	98,4%	97,7%	95,2%	90,1%	95,8%	87,3%	9,9%	4,2%	12,7%
Ingeniería Comercial	98,8%	97,4%	92,9%	95,7%	83,7%	85,9%	4,3%	16,3%	14,1%
Ingeniería Civil en Informática	92,1%	97,3%	100%	85,4%	91,0%	95,7%	14,6%	9,0%	4,3%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Inf.	91,8%	89,9%	91,6%	87,0%	88,8%	84,8%	13,0%	11,3%	15,2%

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por DGAI

De acuerdo a los indicadores de desempeño académico entregados por DGAI de la Universidad del Bío-Bío, se puede señalar que los alumnos tutorados de la Facultad de Ciencias Empresariales presentan un porcentaje de aprobación muy alto en el trienio 2018-2020, lo mismo ocurre para el porcentaje de retención estudiantil, y, en cuanto al porcentaje de deserción definitiva es significativamente bajo, lo cual significa y señala que el Programa Tutores desarrolla un plan de retención muy efectivo en la Facultad de Ciencias Empresariales.

#### **4.10 Análisis Cuantitativo-Cualitativo de los resultados de la Encuesta**

La encuesta *“Estudio sobre la efectividad del Programa Tutores para evitar la deserción en los alumnos de primer año de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Bío-Bío, sede Concepción”*, se creó con el objetivo de evaluar el desempeño general del actual Programa Tutores en función de sus componentes y articulación de sus estrategias, a través de la percepción de sus participantes.

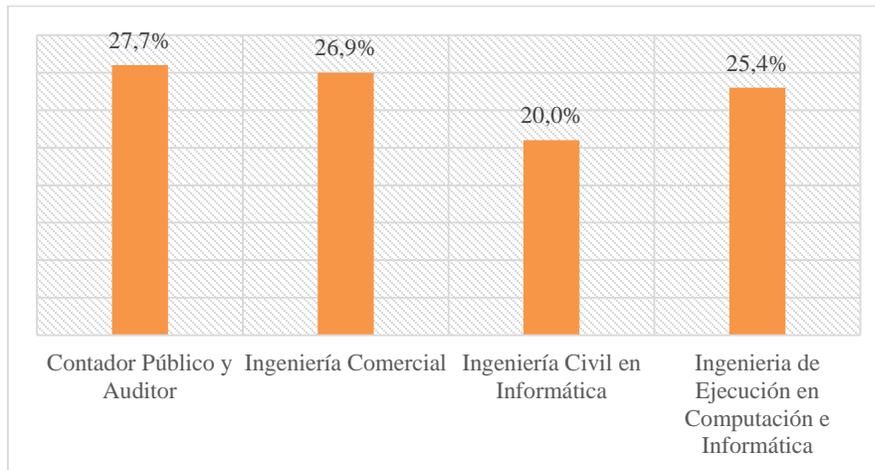
Este cuestionario fue validado mediante juicios de expertos, requiriendo la asesoría del docente coordinador del Programa Tutores, don Rodrigo Fuentes Castillo y profesor guía Eduardo Castillo Morales. Además, se realizó una prueba piloto antes, la cual fue enviada a diez estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales que cumplían con el perfil requerido a encuestar, lo que permitió ajustar el lenguaje utilizado y la formulación de las preguntas.

Para su aplicación se utilizó un cuestionario de auto aplicación como instrumento de recolección primaria, donde se utilizó la herramienta “Google Forms”. Los alumnos participantes de esta encuesta accedieron al cuestionario a través de un link enviado por correo electrónico Gmail, el que incluyó 15 preguntas: 5 de selección múltiple, 3 de casilla de verificación, 4 de escala lineal, 2 de cuadrícula de varias opciones y 1 pregunta abierta. La muestra estuvo integrada por el conjunto de las carreras de la FACE: Contador Público Auditor, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil e Informática e Ingeniera en Computación y Ejecución Informática, cohorte 2018, 2019 y 2020. Siendo el periodo de recopilación de datos e información desde el miércoles 16 de diciembre 2020 hasta el lunes 04 de enero 2021.

Debido a las condiciones imperantes a causa la pandemia Covid-19 a nivel mundial, trajo consigo la dificultad de la conectividad de los estudiantes, por lo tanto, el tipo de muestreo es por conveniencia, el cual está orientado al universo de 847 alumnos, que tras la aplicación de la encuesta se obtuvo un total de 130 respuestas (15,3%): 36 de CPA, 35 de ICO, 33 de IECI y 26 en ICINF.

**Pregunta N° 1: ¿Qué carrera estudias?**

**Gráfico 1. Pregunta N° 1**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 1. Cantidad de respuestas obtenidas por carrera**

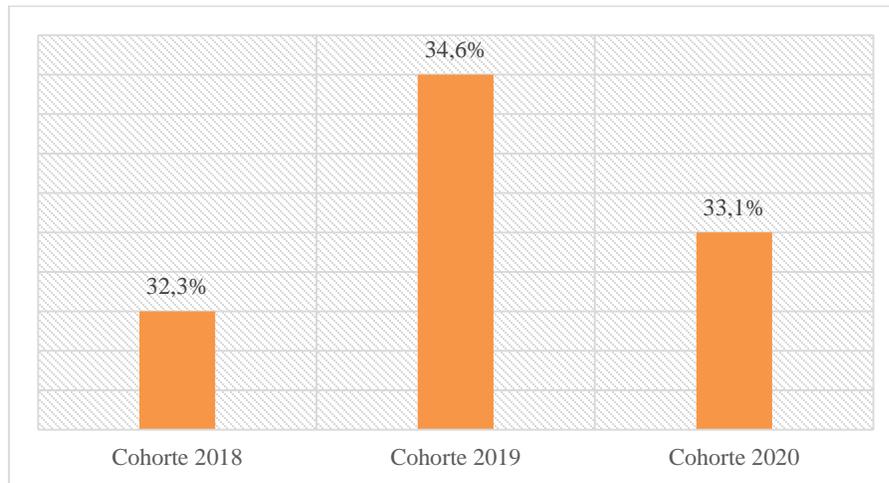
Carrera	Respuestas	%
Contador Público y Auditor	36	27,7%
Ingeniería Comercial	35	26,9%
Ingeniería Civil en Informática	26	20,0%
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	33	25,4%
<b>Total respuestas</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 1 de selección múltiple, define la cantidad de estudiantes que respondieron el cuestionario en correspondencia con su carrera de estudio, quienes fueron 130 en total. Cabe señalar que, la mayor cantidad de respuestas se obtuvo de la carrera de Contador Público y Auditor con 36 respuestas (27,7%) y, la con menor participación fue la carrera de Ingeniería Civil en Informática con un total de 26 respuestas (20%).

**Pregunta N° 2: ¿A cuál generación perteneces?**

**Gráfico 2. Pregunta N° 2**



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2. Respuestas por carrera y cohorte**

Carrera	2018	2019	2020	Total
Contador Público y Auditor	14	12	10	36
Ingeniería Comercial	11	11	12	34
Ingeniería Civil en Informática	7	12	12	31
Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática	10	10	9	29
<b>Total respuestas por cohorte</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>130</b>
Porcentaje de respuestas	32,3%	34,6%	33,1%	100%

Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 2 de selección múltiple, permite identificar la cantidad de respuestas recabadas por cohorte. De esta forma, se obtuvo 45 respuestas (34,6%) de la cohorte 2019, 43 respuestas cohorte 2020 (33,1%) y con 42 respuestas (32,3%) cohorte 2018.

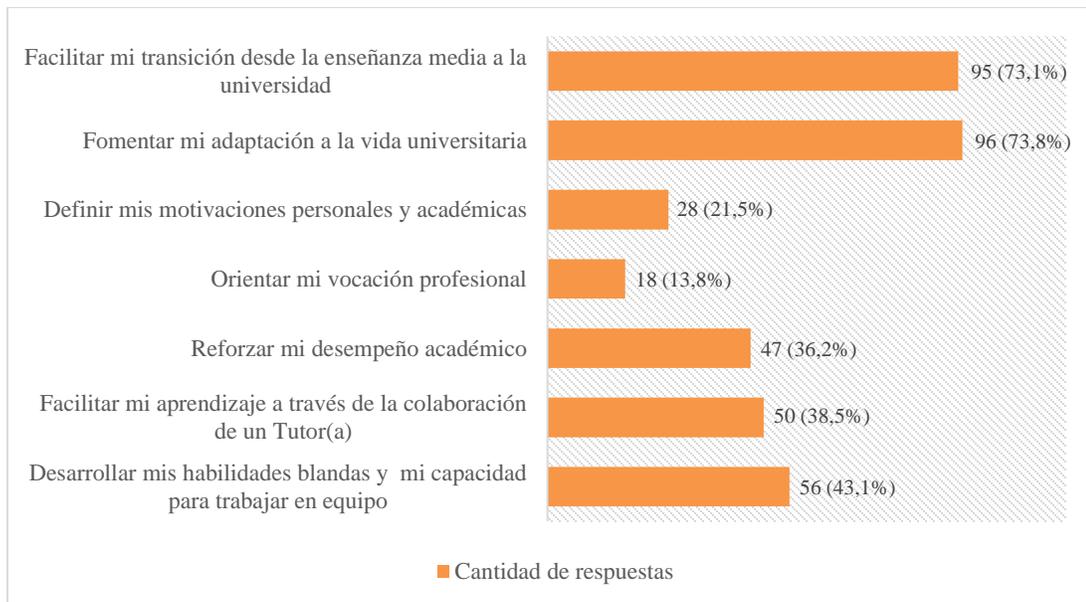
**Pregunta N° 3:** ¿Qué es para ti el Programa Tutores? Señala la(s) alternativa(s) que te identifiquen.

**Tabla 3. Alternativas de selección pregunta N° 3**

Alternativas	Componente
Facilitar mi transición de la enseñanza media a la universidad	Inducción y Adaptación
Fomentar mi adaptación a la vida universitaria	Inducción y Adaptación
Definir mis motivaciones personales y académicas	Motivación y Orientación
Orientar mi vocación profesional	Motivación y Orientación
Reforzar mi desempeño académico	Reforzamiento Académico
Facilitar mi aprendizaje a través de la colaboración de un tutor/a	Estrategias de Aprendizaje
Desarrollar mis habilidades blandas y mi capacidad para trabajar en equipo	Competencias Genéricas

*Fuente:* Elaboración propia

La Pregunta N° 3, diseñada con casillas de verificación permitió que los encuestados seleccionaran varias respuestas de la lista de selección expuesta en la *Tabla 3. Alternativas de selección pregunta n° 3*. Donde cada una de ellas está asociada a uno de los cinco componentes que integran las estrategias del Programa Tutores. Por lo tanto, la Pregunta N° 3 está enfocada en determinar desde el punto de vista de los y las estudiantes seleccionados como muestra de estudio, qué tan presente están estos componentes durante su proceso de transición a la vida universitaria.

**Gráfico 3. Pregunta N° 3**

Fuente: Elaboración propia

Las tres opciones con mayor cantidad de respuestas fueron: “*Fomentar mi adaptación a la vida universitaria*” con 96 respuestas (73,8%), “*Facilitar mi transición de la enseñanza media a la universidad*” con 95 respuestas (73,1%) y “*Desarrollar mis habilidades blandas y mi capacidad para trabajar en equipo*” con 56 respuestas (43,1%). Las dos primeras están vinculadas con el componente “Inducción y Adaptación” y la tercera con el componente “Competencias Genéricas”. Lo que significa que el Programa Tutores es para los estudiantes, un mecanismo que fomenta y facilita el proceso de transición a la vida universitaria y los ayuda a desarrollar sus habilidades y capacidades para trabajar en equipo.

En relación a las opciones con menor número de respuestas: “*Definir mis motivaciones personales y académicas*” con 28 respuestas (21,5%) y “*Orientar mi vocación profesional*” con 18 (13,8%), ambas relacionadas con el componente “Motivación y Orientación”, expresan que el Programa contribuye en menor medida a que los estudiantes definan sus motivaciones personales y profesionales. Lo que demuestra un foco de alerta de una posible debilidad en el desarrollo de la estrategia del Programa.

**Pregunta N° 4:** ¿Qué cambió en ti con el Programa Tutores?

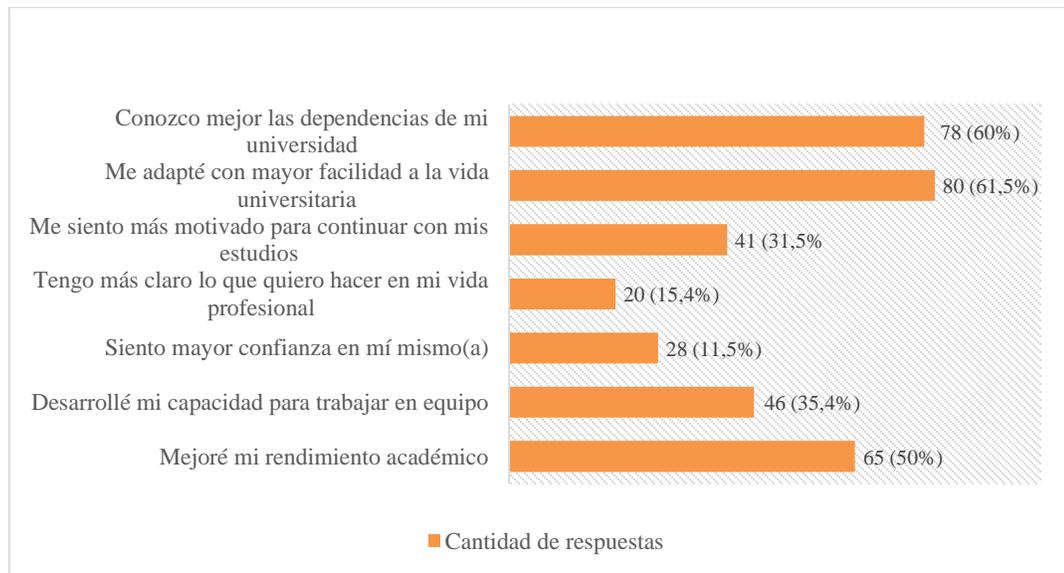
**Tabla 4. Alternativas de selección pregunta N° 4**

Alternativas	Componente
Conozco mejor las dependencias de mi universidad	Inducción y Adaptación
Me adapté con mayor facilidad a la vida universitaria	Inducción y Adaptación
Me siento más motivado para continuar con mis estudios	Motivación y Orientación
Tengo más claro lo que quiero hacer en mi vida profesional	Motivación y Orientación
Siento mayor confianza en mí mismo(a)	CG: Disposición para el Aprendizaje
Desarrollé mi capacidad para trabajar en equipo	CG: Trabajo Colaborativo
Mejoré mi rendimiento académico	Reforzamiento Académico

Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 4 fue realizada con casillas de verificación, permitiendo a los encuestados seleccionar varias respuestas de la lista de selección expuesta en la *Tabla 4*. Esta pregunta, al igual que la Pregunta N° 3, está vinculada a los cinco componentes que definen los ejes temáticos del Programa Tutores. Por lo tanto, esta pregunta se creó para conocer el nivel de influencia que ha tenido el Programa en los tutorados y tutoradas, es decir, qué tipo de cambios generó en ellos desde que entraron a la universidad hasta el término del Programa.

**Gráfico 4. Pregunta N° 4**



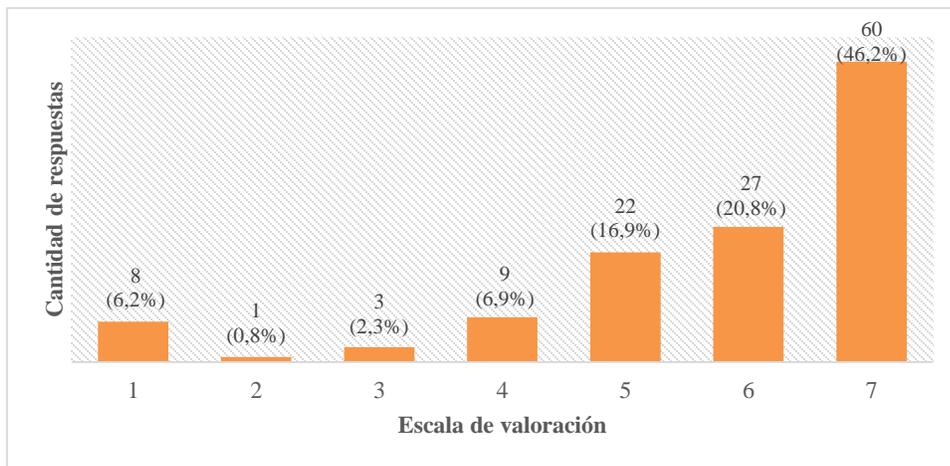
Fuente: Elaboración propia

Las tres opciones mejor evaluadas fueron: *“Adaptación con mayor facilidad a la vida universitaria”* que tuvo 80 respuestas (61,54%), luego *“Conocer mejor las dependencias de mi universidad”* que obtuvo 78 respuestas (60%), las que están relacionadas con el componente *“Inducción y Adaptación”* y la opción *“Mejoré mi rendimiento académico”* con 65 resultados (50%), relacionada con el componente *“Reforzamiento Académico”*. Lo que significa que la muestra de estudio logró adaptarse y conocer mejor su casa de estudios y, además, expresan haber mejorado su desempeño como estudiantes.

Por otro lado, las opciones con menor volumen de respuestas fueron: *“Tengo más claro lo que quiero hacer con mi vida profesional”* que obtuvo 20 respuestas (15,4%), representada por el componente *“Motivación y Orientación”*, y la opción *“Siento mayor confianza en mí mismo(a)”* vinculada al componente *“Competencias Genéricas”*, la cual obtuvo 28 respuestas (11,5%). De estos resultados se puede inferir que el Programa Tutores, no ha logrado orientar de manera significativa a los estudiantes en el proceso de descubrimiento vocacional, ni ha contribuido lo suficiente para que ellos desarrollen su autoconfianza.

**Pregunta N° 5:** ¿Qué impacto ha tenido el Programa Tutores en tu crecimiento como estudiante?

**Gráfico 5. Pregunta N° 5**



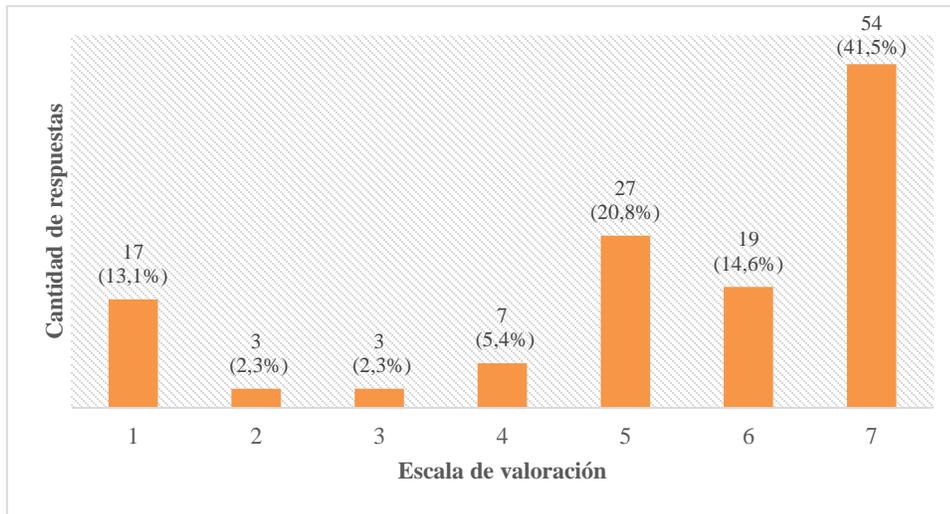
Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 5 tuvo el objetivo de conocer el efecto que ha tenido el Programa Tutores en el proceso de transición, desarrollo y crecimiento de los estudiantes. Esta fue medida a través de una escala de valoración lineal de 1 a 7, donde “1” significa “no ha tenido impacto” y “7” que “ha tenido un gran impacto”. De acuerdo a las respuestas expuestas en el gráfico de la pregunta n° 5, se puede observar que la valoración más alta está situada entre 5, 6 y 7, donde 7 tiene 60 respuestas (46,2%), luego 6 con 27 respuestas (20,8%) y, la nota 5 con 22 respuestas (16,9%). Siendo estos resultados el 83,9% del total de las respuestas obtenidas, lo que significa que el Programa ha causado un gran impacto en el crecimiento de los estudiantes.

Por otro lado, se puede observar que hay una minoría de 12 personas (9,3%) que evaluó esta pregunta en los valores mínimos 1, 2 y 3, lo que indica que el Programa no tuvo ningún o tuvo muy poco impacto en el crecimiento de los estudiantes.

**Pregunta N° 6:** ¿Qué tan determinante fue el Programa Tutores para que decidieras continuar tus estudios en la universidad?

**Gráfico 6. Pregunta N° 6**



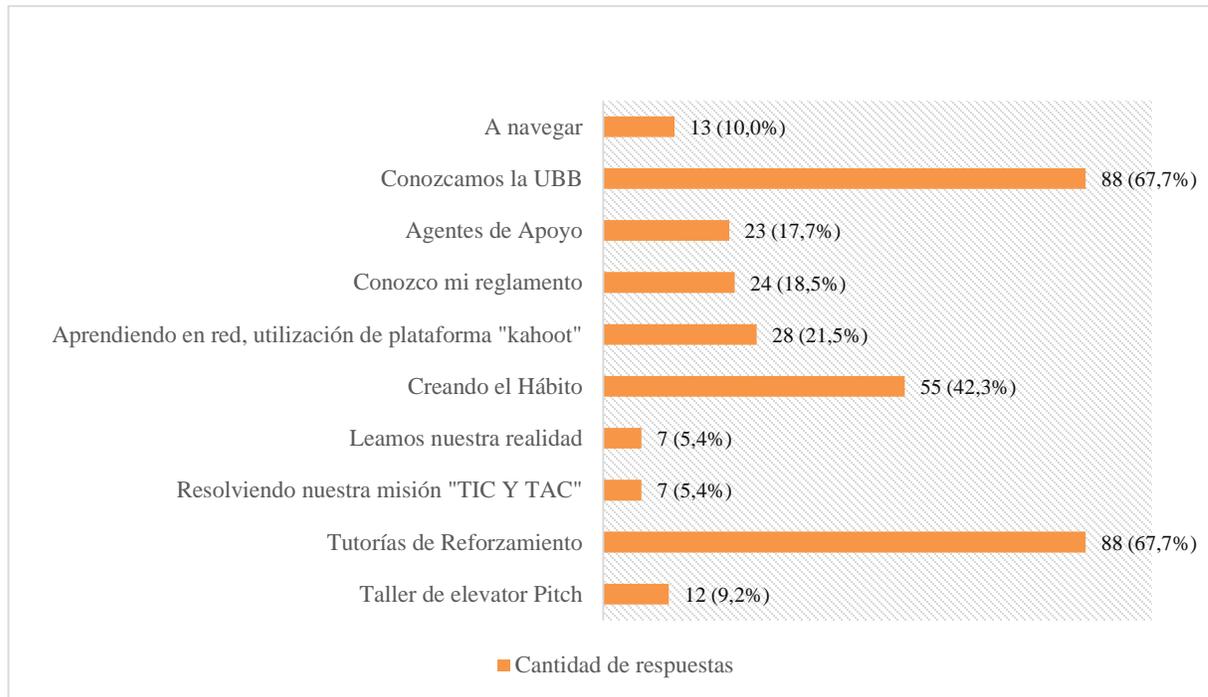
Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 6 diseñada con escala lineal de 1 a 7, se creó con el objetivo de conocer el grado de influencia que tuvo el Programa Tutores en la determinación de los estudiantes de continuar sus estudios universitarios en la Universidad del Bío-Bío, donde “1” es “no fue determinante” y “7” es “fue muy determinante”. De acuerdo con los resultados, se puede observar que el mayor número de respuestas se encuentran en el valor 7, con 54 respuestas (41,5%), 5 con 27 respuestas (20,8%) y, 6 con 19 respuestas (14,6%), que sumados tienen una equivalencia de un 76,9%. Esto indica que el Programa Tutores tiene una influencia positiva e importante en la decisión de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de permanecer en la Universidad.

Por otro lado, hubo una cantidad de 23 personas que evaluó esta pregunta entre los valores 1, 2 y 3 (17,1%), lo que señala que el Programa no fue importante en esta determinación.

**Pregunta N° 7:** Selecciona la(s) actividad(es) del Programa Tutores que hayan sido más significativas para ti.

**Gráfico 7. Pregunta N° 7**



*Fuente:* Elaboración propia

El Pregunta N° 7, diseñada con casillas de verificación, tuvo por objetivo que los estudiantes indicaran las actividades que hayan tenido mayor importancia para ellos durante el periodo de transición universitaria. Para ello, esta pregunta se diseñó con casillas de varias opciones, lo que permitió a los encuestados seleccionar más de una actividad.

Para la selección se consideraron las actividades realizadas de forma virtual y las más relevantes a nivel general, que si bien, estas actividades no se hicieron mediante plataformas digitales para el 2018 y 2019, sin embargo, su planificación está estructurada de la misma forma. Se incluyó, además, la utilización de la plataforma Kahoot, que fue una herramienta clave para realizar las actividades de tutoría a distancia.

Las actividades mejor evaluadas fueron: “*Conozcamos la UBB*”, “*Tutorías de reforzamiento*” con un total de 88 respuestas cada una (67,7%) y “*Creando el Hábito*” con 55 respuestas (42,3%). Lo que significa que estas actividades han contribuido en el ámbito de orientación, ubicación y conocimiento de la institución y, en el área académica a través del reforzamiento y desarrollo de habilidades y técnicas de aprendizaje académico.

Las actividades “*Agentes de Apoyo*” y “*Conozco mi reglamento*” con 23 (17,7%) y 24 (18,5%) respuestas fueron poco valoradas, lo que indica que no forman parte del interés del alumnado o que no se desarrollaron de manera efectiva.

En relación a la “*Aprendiendo en red, utilización de la plataforma Kahoot*”, se puede mencionar que hubo una valoración proporcional a la cantidad de alumnos encuestados de la generación 2020, la que obtuvo 28 respuestas (21,5%) de un total de 43 encuestados pertenecientes a esa generación. En otras palabras, el 65,1% de los estudiantes que participaron de las actividades realizadas a distancia a través de Kahoot, dijeron que sí fue significativa.

Respecto a las actividades menos relevantes: “*Leamos nuestra realidad*” y “*Resolviendo nuestra misión Tic y Tac*” (utilizadas solo en modalidad distancia) con 7 respuestas cada una (16,2%), de un total de 43 personas que participaron en ellas, se puede decir que no fueron tan significativas.

**Pregunta N° 8:** Evalúa los siguientes ítems de acuerdo a la relación con tu tutor/a.

**Tabla 5. Ítems a evaluar en pregunta N° 8**

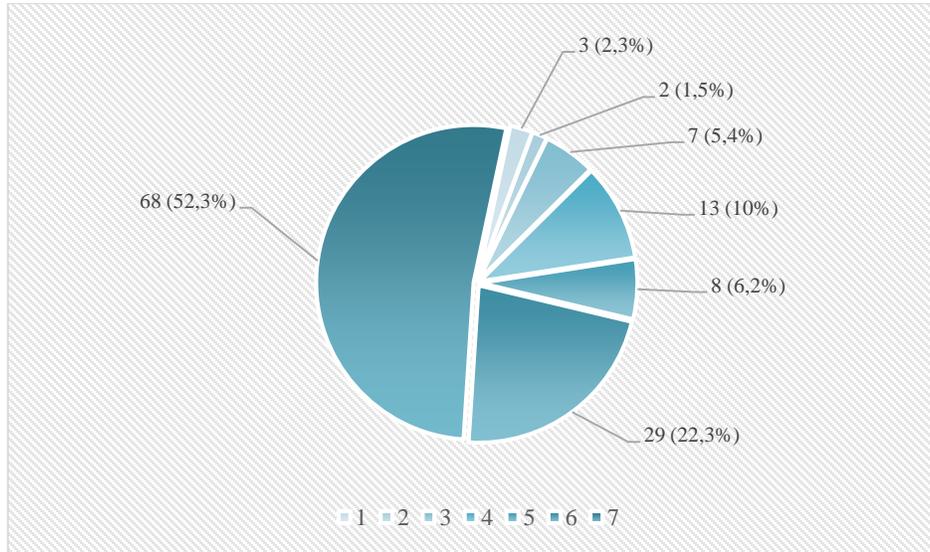
Ítems
1) Me siento escuchado/a
2) Respeta y valida mis emociones
3) Hay una relación empática
4) Me ayudó a desarrollar mi autonomía
5) Recibo respuestas asertivas a mis inquietudes planteadas

Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 8 fue elaborada en base a los 3 pilares del tutor/a y tuvo por objetivo que los tutorados/as evaluaran desde su percepción la relación establecida con sus tutores/as durante el periodo de transición académica. Para ello, esta pregunta se diseñó con cuadrículas de varias opciones, lo que permitió a los encuestados clasificar los ítems de la *Tabla 5* en escalas de 1 a 7, donde “1” es “*inaceptable*” y “7” es “*más que aceptable*”, en la que pudieron seleccionar una o más respuestas por fila.

A continuación, se muestran los resultados de los 5 ítems evaluados por los tutorados/as de acuerdo a su relación con sus tutores/as:

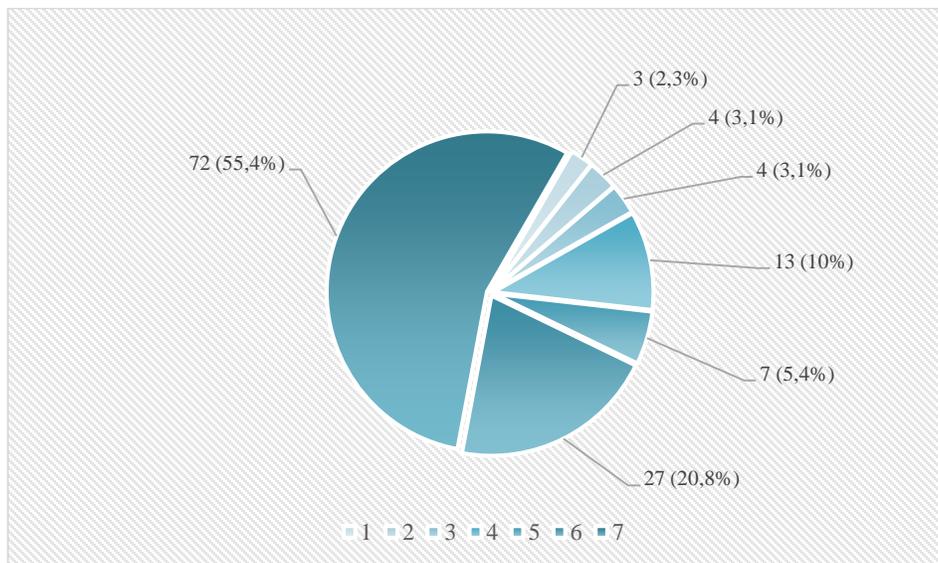
**Gráfico 8. Ítem 1: Me siento escuchado/a**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 1: “*Me siento escuchado/a*” se obtuvieron 68 respuestas para la nota 7 (52,3%), 29 respuestas para la nota 6 (22,3%), y con 8 respuestas con nota 5 (6,2%), que sumados dan un 80,8%, lo que significa que los tutorados/as se sienten escuchados por sus tutores/as. Por otra parte, hubo una minoría representada por un 9,2% (12 personas) que calificó este ítem con las notas más bajas 1, 2 y 3, que no se sienten escuchado/a.

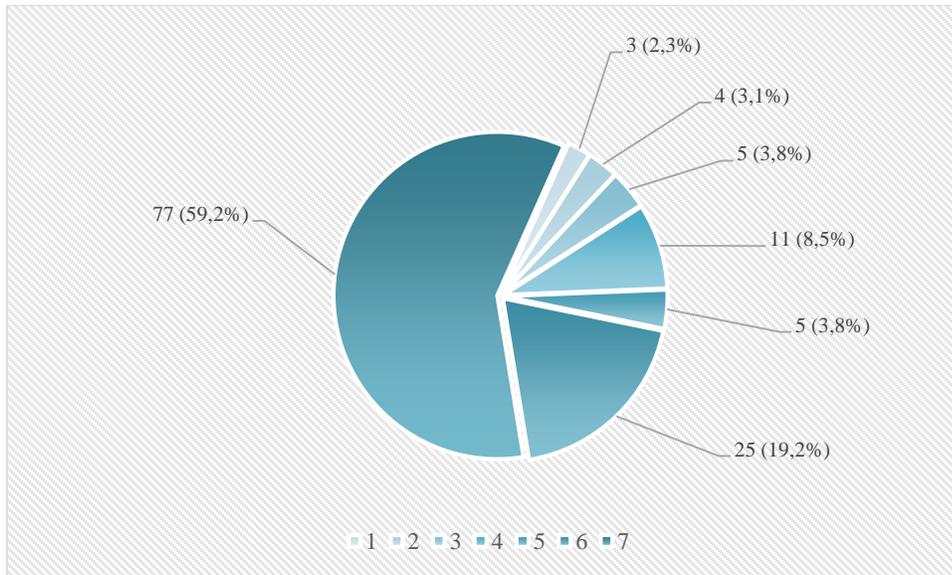
**Gráfico 9. Ítem 2: Respeta y valida mis emociones**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 2: “*Respeta y valida mis emociones*” obtuvo 72 respuestas con calificación 7 (55,4%), 27 respuestas con calificación 6 (20,8%), 7 respuestas con nota 5 (5,4%), que sumados dan un 81,6%. Lo cual quiere decir que la mayoría de los tutorados/as recibe respeto y validez a sus emociones. Sin embargo, hay una minoría representada por un 8,5% (11 respuestas) que calificó este ítem con nota 1, 2 y 3, que manifiesta no recibir respeto ni validez a sus emociones.

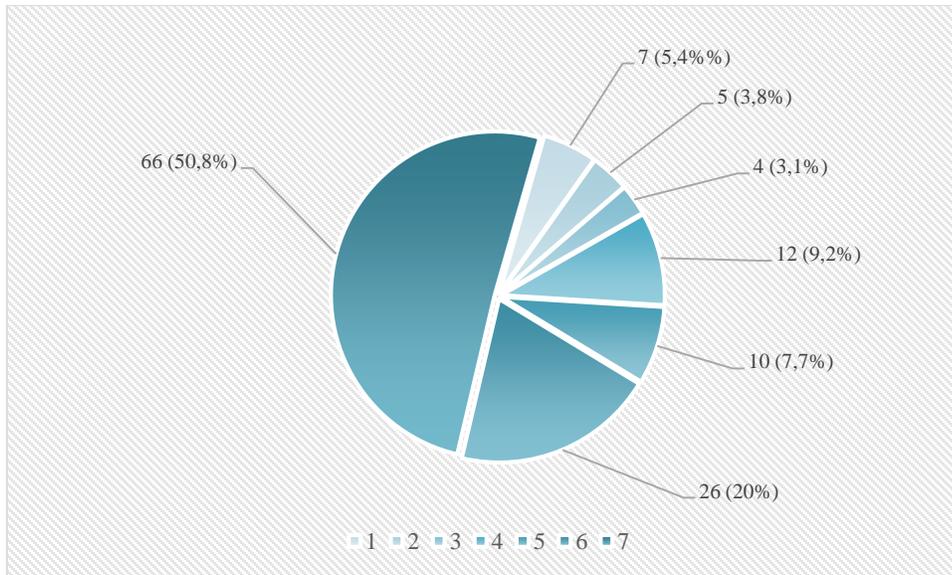
**Gráfico 10. Ítem 3: Hay una relación empática**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 3: “Hay una relación empática”, recibió 77 respuestas con nota 7 (59,2%), 25 con nota 6 (19,2%) y 5 con nota 5 (3,8%), dando un total de 82,2%, lo que se traduce en que hay una gran cantidad de tutorados/as que considera haber tenido una relación empática con su tutor/a. Pero también hubo una minoría representada por un 9,2% (12 respuestas) que calificó con nota 1, 2 y 3, que consideran que no hay una relación empática.

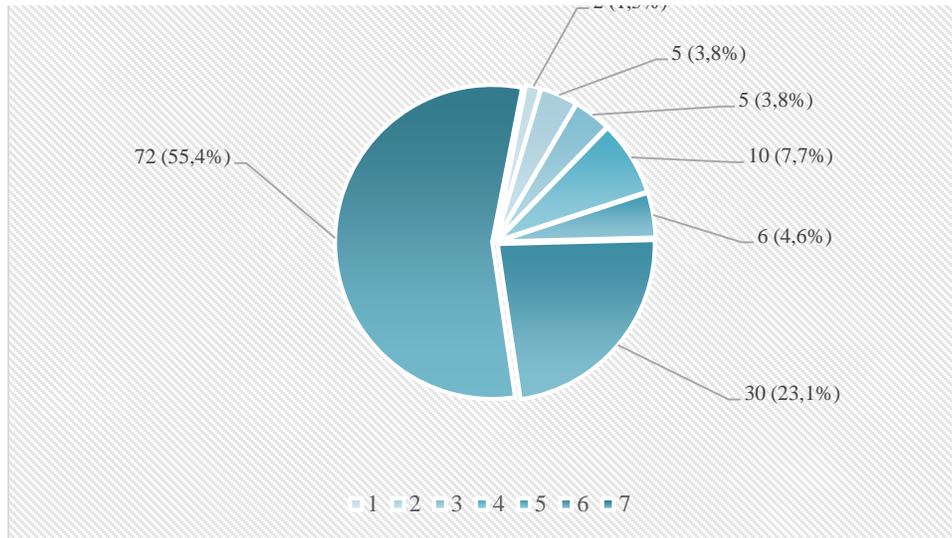
**Gráfico 11. Ítem 4: Me ayudó a desarrollar mi autonomía**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 4: “*Me ayudó a desarrollar mi autonomía*”, obtuvo 66 respuestas con nota 7 (50,8%), 26 respuestas con nota 6 (20%), 10 respuestas con nota 5 (7,7%). Lo cual quiere decir que la mayoría (78,5%) de los tutorados/as consideran que su tutor/a le ayudó a desarrollar su autonomía. Por otro lado, hubo una minoría representada por un 12,3% (16 personas) que calificó con nota 1, 2 y 3 este ítem, lo que indica que no hubo aportes en el desarrollo de su autonomía.

**Gráfico 12. Ítem 5: Recibo respuestas asertivas a mis inquietudes planteadas**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 5: “*Recibo respuestas asertivas a mis inquietudes planteadas*”, recibió 72 respuestas con nota 7 (55,4%), 30 respuestas con nota 6 (23,1%) y 6 respuestas con nota 5 (4,6%). Lo que significa que gran parte de los tutorados/as (83,1%) consideran recibir respuestas asertivas a sus inquietudes. Sin embargo, hubo una minoría representada por un 9,1% (12 personas) que evaluó este ítem con nota 1, 2 y 3, que considera no tener respuestas asertivas a sus inquietudes.

En resumen, la mayoría de los tutorados/as encuestados/as entregaron una alta valoración a cada uno de los 5 ítems evaluados, ya que más del 70% de las respuestas estuvo situada entre la calificación 6 y 7, lo cual señala claramente que se genera una buena relación entre un tutor/a y tutorado/a.

**Pregunta N° 9:** Evalúa las competencias de tu tutor/a.

**Tabla 6. Ítems a evaluar en pregunta N° 9**

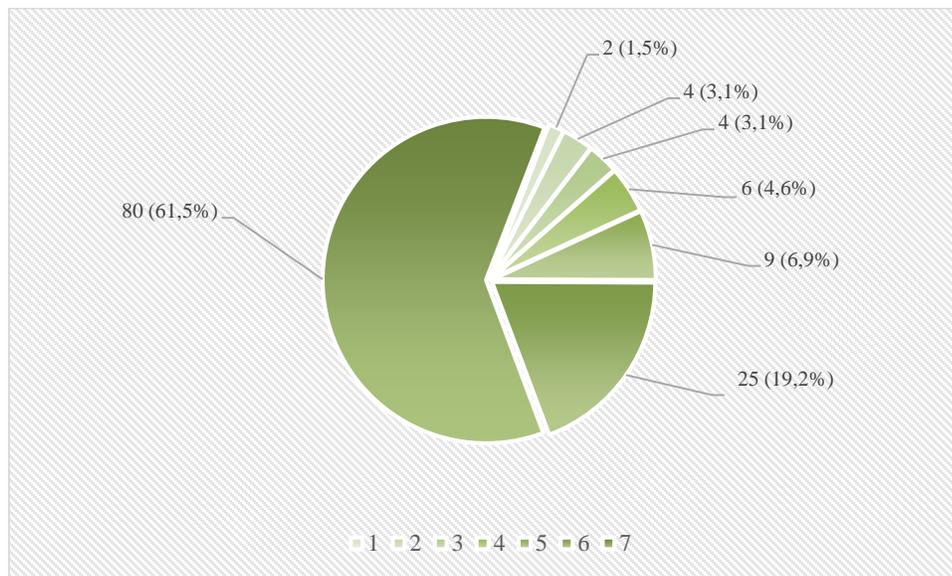
Ítems
1) Acompañar desde su experiencia como compañero de carrera
2) Orientar a estudiantes de primer año en procesos de la universidad
3) Guiar el estudio en asignaturas complejas (tutorías)
4) Derivar a los estudiantes con el profesional de la red de apoyo
5) Gestionar lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría cuando surjan necesidades específicas

Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 9 fue elaborada en base al rol que posee un tutor/a, la que tuvo por objetivo que los tutorados/as evaluaran desde su percepción las habilidades y capacidades desarrolladas por los tutores/as en su labor como compañero, líder, guía, orientador y facilitador. Para ello, esta pregunta se diseñó con cuadrículas de varias opciones, lo que permitió a los encuestados clasificar los ítems de la *Tabla 6* en escalas de 1 a 7, donde “1” es “ineficiente” y “7” es “eficiente”, en la que pudieron seleccionar una o más respuestas.

A continuación, se muestran los resultados de los 5 ítems evaluados por los tutorados/as, en relación a las competencias desarrolladas por sus tutores/as:

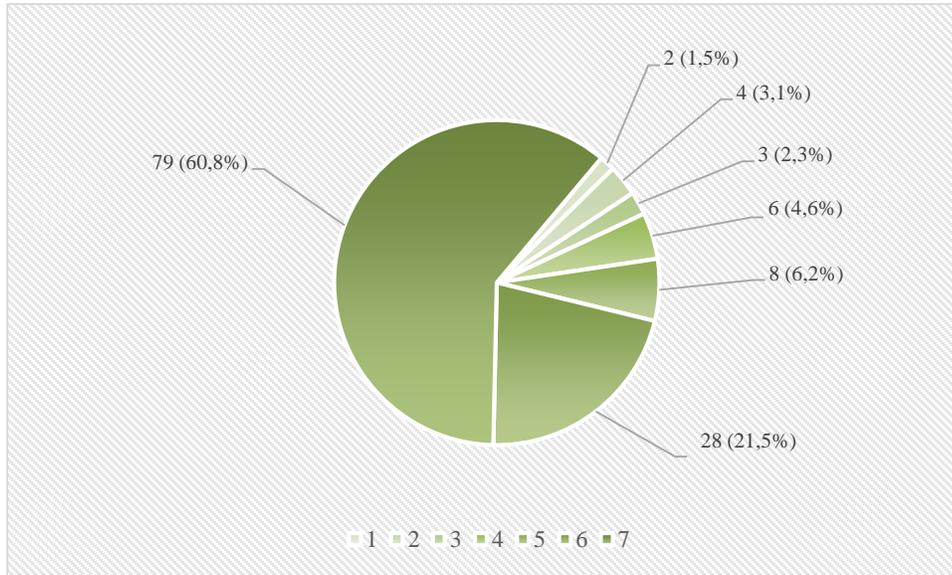
**Gráfico 13. Ítem 1: Acompañar desde su experiencia como compañero de carrera**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 1: “Acompañar desde su experiencia como compañero de carrera”, 80 respuestas fueron dadas a la nota 7 (61,5%), 25 respuestas a la nota 6 (19,2%), y 9 respuestas a la nota 5 con (6,9%). Lo que significa que la mayoría de los tutorados/as (87,7%) considera que sus tutores/as han sido un compañero de carrera que ha tenido la capacidad de orientarlos en base a su experiencia en la carrera. En relación a las calificaciones 1, 2 y 3 representadas por un 7,7% (10 respuestas), consideran que sus tutores/as no han realizado un acompañamiento como compañeros de carrera.

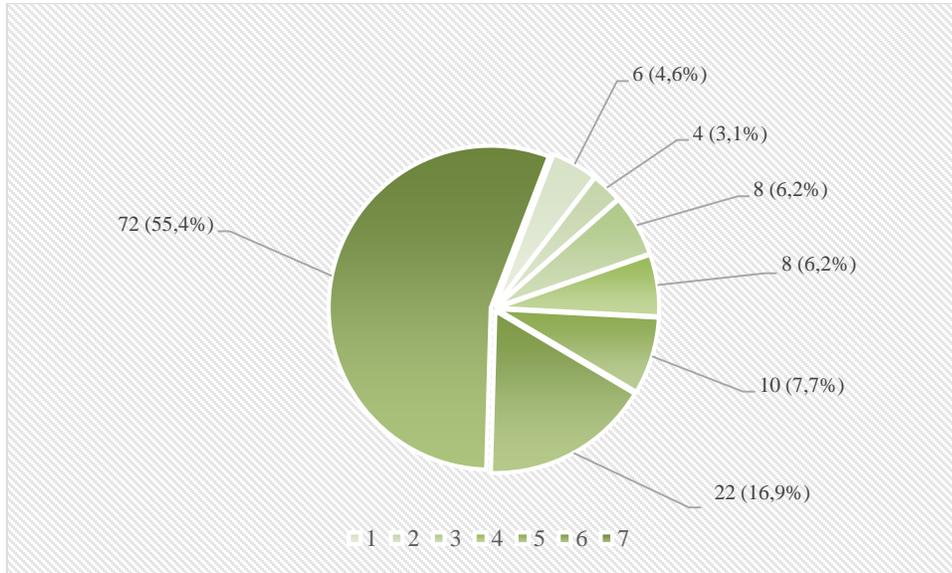
**Gráfico 14. Ítem 2: Orientar a estudiantes de primer año en procesos de la Universidad**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 2: “Orientar a estudiantes de primer año en procesos de la Universidad”, obtuvo 79 respuestas para calificación 7 (60,8%), 28 respuestas para la nota 6 (21,5%), y 8 respuestas para la nota 5 (6,2%). Lo que refleja que un 88,5% de los tutorados/as ha sido orientado oportunamente en diferentes procesos de la Universidad. Por otra parte, 9 personas (6,9%) evaluó este ítem entre las notas 1, 2 y 3, lo que significa que no recibieron orientación durante estos procesos.

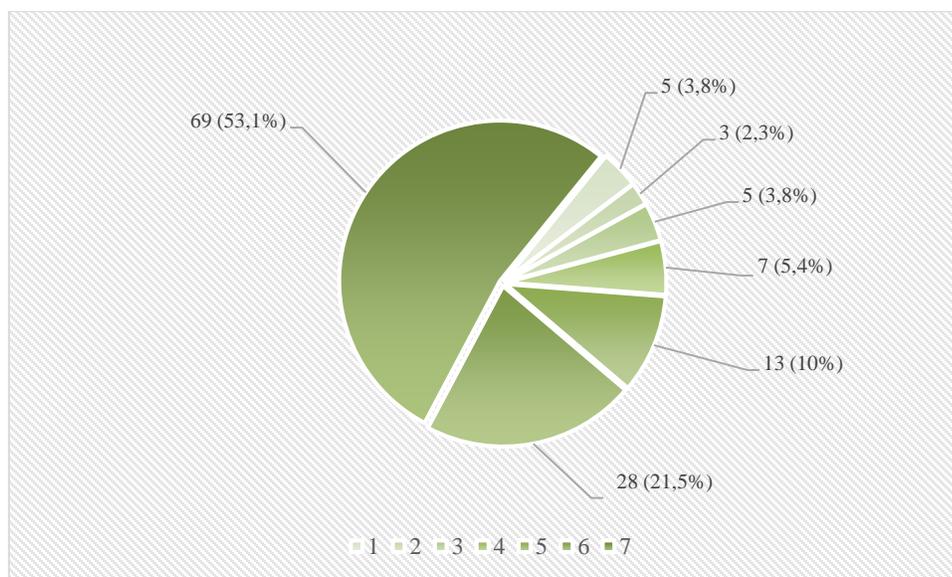
**Gráfico 15. Ítem 3: Guiar el estudio en asignaturas complejas (tutorías)**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 3: “Guiar el estudio en asignaturas complejas”, obtuvo 72 respuestas para la calificación 7 (55,4%), 22 respuestas para la calificación 6 (16,9%) y 10 respuestas para la calificación 5 (7,7%). Lo cual quiere decir que la mayoría (80%) de los tutorados/as han sido guiados durante su estudio en asignaturas complejas. Por otro lado, hubo 18 estudiantes (13,9%) que representaron su respuesta en las notas 1, 2 y 3, quienes expresan no haber sido guiados en el estudio de estas asignaturas.

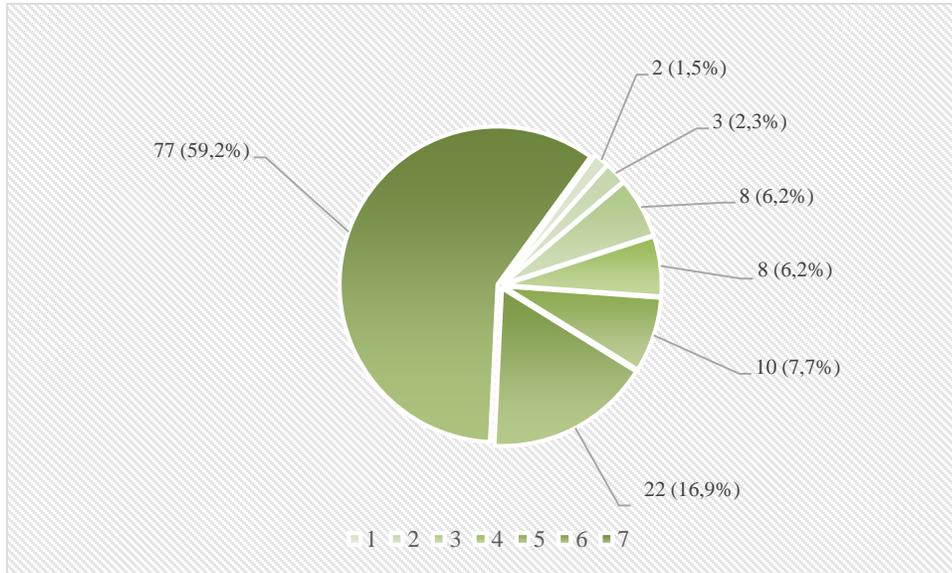
**Gráfico 16. Ítem 4: Derivar a los estudiantes con el profesional de la red de apoyo**



Fuente: Elaboración propia

En escalas de 1 a 7, el ítem 4: “Derivar a los estudiantes con el profesional de la red de apoyo” se obtuvo 69 respuestas para la nota 7 (53,1%), 28 respuestas para la nota 6 con (21,5%), y 13 respuestas para la nota 5 (10%). Lo que se resume en que la mayoría de los tutorados/as (84,6%) considera haber sido derivados con algún profesional de la red de apoyo institucional. Y, por el contrario, hubo una minoría representada por un 10% (13 respuestas) que manifiesta no haber sido derivados.

**Gráfico 17. Ítem 5: Gestionar lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría cuando surjan necesidades específicas**



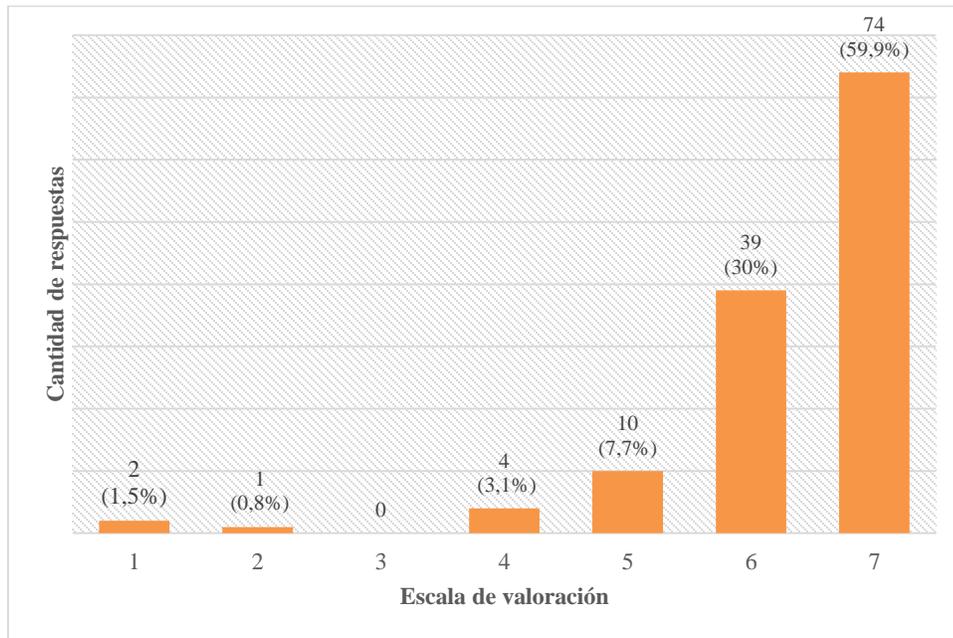
Fuente: Elaboración propia

Con escalas de 1 a 7, el ítem 5: “Gestionar lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría cuando surjan necesidades específicas”, fue evaluado con las calificaciones más altas 7, 6, 5, con 77 respuestas (59,2%), 22 respuestas (16,9%), y 10 respuestas (7,7%) respectivamente. Lo que significa que la mayoría de los tutorados/as (83,8%) cree que sus tutores/as gestionan lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría cuando surgen necesidades específicas. En cambio, una minoría de 13 estudiantes (10%), evaluó este ítem con las notas mínimas 1, 2 y 3, quienes consideran que sus tutores/as no realizan las gestiones adecuadas para apoyarlos.

En general, los tutorados/as evaluaron con las calificaciones más altas a cada uno de los cinco ítems que midieron las competencias de sus tutores/as, lo que deja en evidencia el esfuerzo y dedicación de estos últimos en el desarrollo de su rol.

**Pregunta N° 10:** ¿Con qué nota evalúas a los tutores de tu generación?

**Gráfico 18. Pregunta N° 10**

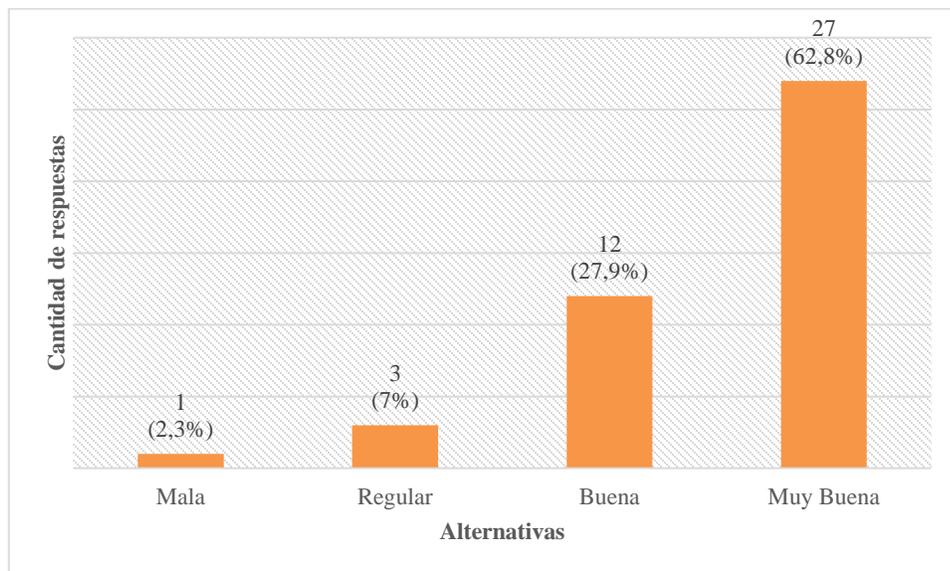


Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 10 fue medida con escala lineal de 1 a 7, donde “1” es “mala” y “7” es “excelente”. El objetivo de esta pregunta fue conocer la percepción general que tienen los estudiantes sobre sus tutores/as. En la que se observa que la mayor cantidad de respuestas estuvo centrada en la nota 7, 6 y 5 con 74 respuestas (57%), 6 respuestas (30%) y 10 respuestas (7,7%) respectivamente. Entonces, de manera general, los tutorados/as evaluaron con muy buenas calificaciones a sus compañeros de generaciones más avanzadas. En cambio, las notas mínimas fueron representadas solo por 3 estudiantes (5,4%).

**Pregunta N° 11:** ¿Cómo ha sido tu experiencia en la virtualización de las actividades del Programa Tutores? (generación 2020)

**Gráfico 19. Pregunta N° 11**



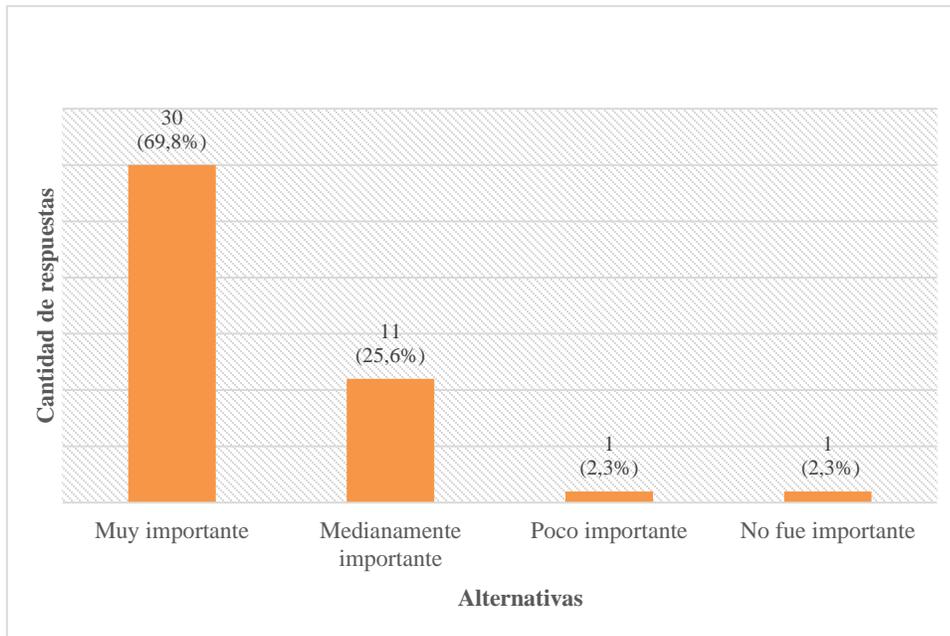
Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 11, de selección múltiple, está dirigida hacia los estudiantes de la generación 2020, quienes experimentaron una versión del Programa Tutores totalmente virtualizada. El objetivo de esta pregunta es conocer a través de la percepción de los tutorados/as, el desempeño que tuvo el Programa en la adaptación de su metodología de trabajo.

Se puede observar en el gráfico, que la mayor cantidad de respuestas fueron las alternativas “Muy buena” con 27 respuestas (62,8%) y “Buena” con 12 respuestas (27,9%), sumando un total de 39 respuestas (90,7%). Esto demuestra el esmero y compromiso del Programa para continuar funcionando y contribuir en el proceso de adaptación de los alumnos de primer año de la Universidad del Bío-Bío, que a pesar de los condicionamientos establecidos por la contingencia sanitaria Covid-19, logró obtener una buena apreciación por parte de los tutorados/as, quienes a nivel general tuvieron una buena experiencia.

**Pregunta N° 12:** Bajo el contexto de la crisis sanitaria ¿Qué tan importante fue para ti contar con el apoyo de tus tutores/as? (generación 2020)

**Gráfico 20. Pregunta N° 12**

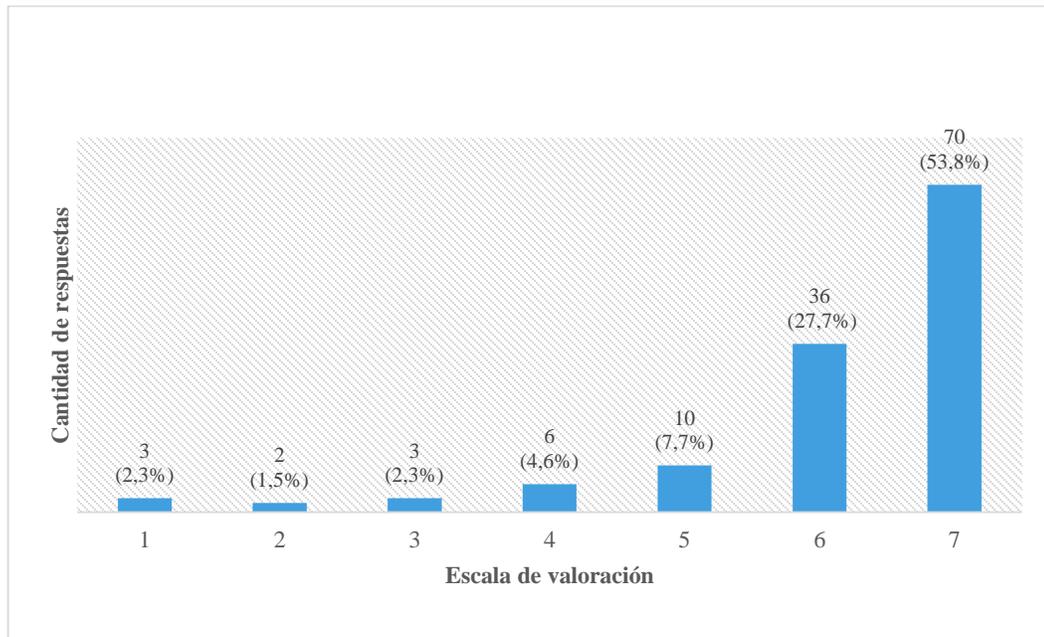


Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 12, de selección múltiple, estuvo dirigida hacia los estudiantes de la generación 2020, con el objetivo de conocer el grado de importancia que representó para ellos contar con el apoyo y compañía de un tutor/a bajo el contexto de la crisis sanitaria. De las respuestas recabadas 30 estudiantes (69,8%) respondieron “*Muy Importante*”, mientras que para 11 estudiantes (25,6%) fue “*Medianamente importante*” y, para tan solo dos estudiantes (4,6%) fue “*Poco importante*” y “*no fue importante*”. En general, para la mayoría (95,3%) fue importante contar con el apoyo de sus tutores/as

**Pregunta N° 13:** ¿Qué nota le pondrías al Programa Tutores?

**Gráfico 21. Pregunta N° 13**

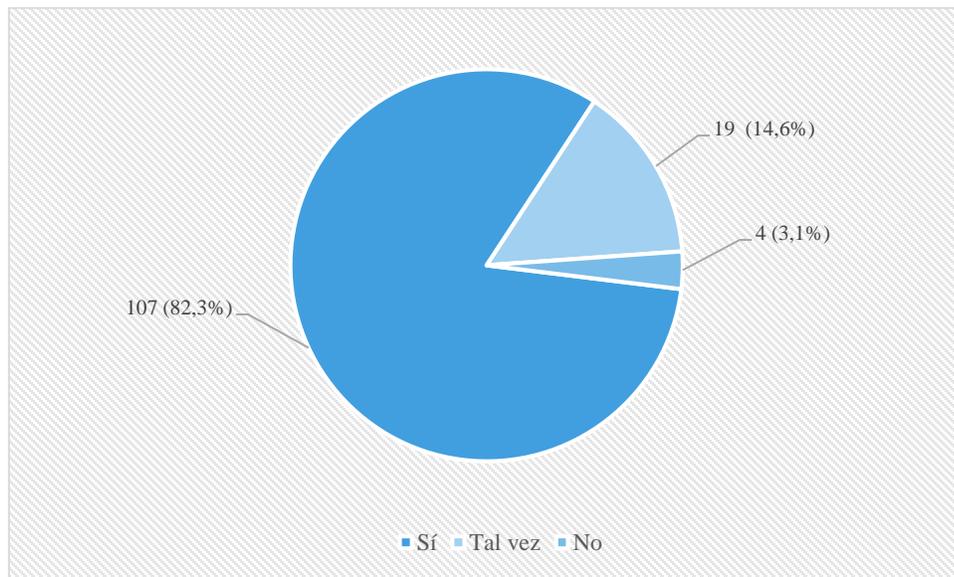


Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 13 diseñada con escalas de 1 al 7, donde “1” es “Malo” y “7” es “excelente”, tuvo por objetivo conocer la valoración personal que tiene el Programa Tutores para cada uno de los participantes encuestados. De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que hay una gran valoración por parte de ellos, ya que la nota 7 estuvo presente en 70 respuestas (53,8%), la nota 6 con 36 respuestas (27,7%), y la nota 5 con 10 respuestas (7,7%), sumando un total de 116 respuestas (89,2%). Por otra parte, las notas mínimas obtuvieron solo 8 respuestas (6,1%).

**Pregunta N° 14:** De acuerdo a tu experiencia en el Programa Tutores ¿recomendarías a algún amigo(a), familiar o conocido estudiar en la Universidad del Bío-Bío?

**Gráfico 22. Pregunta N° 14**



Fuente: Elaboración propia

La Pregunta N° 14, de selección múltiple tuvo por objetivo identificar si el estudiante, a través de su experiencia vivida en el Programa Tutores, tendría la iniciativa de recomendar a algún amigo(a), familiar o conocido, estudiar en la Universidad del Bío-Bío de acuerdo al aporte que ha significado para él o ella recibir apoyo y acompañamiento durante su transición desde la enseñanza media a la Universidad.

En relación a los resultados obtenidos en esta pregunta se puede observar que una gran cantidad de estudiantes recomendaría estudiar en la Universidad del Bío-Bío, ya que un total de 107 respuestas (82,3%) indican que “Sí” lo harían, mientras que una parte minoritaria (14,6%) contestó que “Tal vez” lo haría. Y finalmente, un número inferior dijo que “No” (3,1%) lo haría.

**Pregunta N° 15:** Este espacio es para que nos dejes algún comentario, sugerencia o recomendación que tú consideres relevante en relación al desarrollo del Programa Tutores.

La Pregunta N° 15 corresponde a una pregunta de tipo de abierta, la que tuvo por objetivo recabar cualquier comentario que los tutorados/as quisieran expresar de manera libre y anónima, en relación al desarrollo del Programa Tutores. De acuerdo con los 130 cuestionarios enviados, se obtuvo 42 (32,3%) comentarios y sugerencias, los que se detallan a continuación:

### **Comentarios**

“Es un gran apoyo en el inicio de la vida universitaria”.

“Me sentí sumamente apoyada”.

“Lo mejor que puede entregar el programa es la posibilidad de crear lazos”.

“Mi experiencia con el programa tutores fue generalmente buena, salvo en casos excepcionales como el trabajo final, donde no se nos dió el tiempo suficiente para realizarlo, tomando en cuenta que a fin de semestre se nos juntan muchas evaluaciones”.

“El programa tutores aporta mucho sobre todo en los ramos donde tenía más dificultades”.

“Es bastante interesante el cómo el programa de tutores trata con sus metodologías de retener a estudiantes que están dubitativos y no conscientes de la importancia de pertenecer a la universidad”.

“No se profundizó en el tema del reglamento académico”.

“Ayuda mucho a ubicarse dentro de la universidad, además, los tutores ayudaron en múltiples temas de carrera siendo más fácil la incorporación a la universidad”.

“Considero que es una gran ayuda para los estudiantes y te facilita a reforzar más las áreas de aprendizaje que más pueden costarle al estudiante”.

“Me gustó el hecho de que la facultad y la universidad facilitaran este programa para los mechones, porque hace que la transición de liceo a universidad sea más fácil y te da un ambiente seguro donde ir conociendo a compañeros de distintas generaciones e ir viendo como es la carga académica”.

“Siento que es un programa que brinda un apoyo fundamental a sus estudiantes y lo percibí siendo alumna a distancia. Presencialmente debe ser mucho mejor”.

“Lo mejor de mi primer año”.

“El programa del primer semestre es muy bueno a pesar de no realizar completamente todas las horas destinadas para ese taller, es un espacio muy bueno y necesario para adaptarse a la universidad y la vida universitaria, pero en cuanto a apoyo académico, no brinda realmente un gran aporte para mejorar el rendimiento de aquellos ramos que son más complejos”.

“Me pareció que hicieron un buen trabajo”.

“El programa tutores es de una gran ayuda a los recién ingresados a la universidad, el apoyo que le dan a uno es excelente, además que cualquier inquietud que a uno le surja no tienen problema en aclararla, incluso después de estar en el programa continúan en contacto con ellos y eso es muy bueno porque se genera una mayor confianza porque básicamente pasan a ser tus amig@s dentro de la universidad”.

“Sirvió mucho para adaptarse, solamente que a veces se hacía algo aburrido y repetitivo, pero en general es buen programa”.

“En el desarrollo de algunas actividades faltó claridad en la explicación de parte de los tutores, eso contribuyó a cierta desmotivación de nuestra parte”.

“Es un programa muy importante para la adaptación a la vida universitaria de un estudiante”.

“El programa de tutores ha sido demasiado importante para mi vida universitaria, tanto en el proceso de adaptación, como en el proceso de aprendizaje, ya que los tutores me han ayudado con las materias que me complicaban entenderlas, también me han designado con profesores especializados en el ramo que me ha ido mal”.

“Encuentro que este programa está muy bien desarrollado en comparación a la de otras universidades”.

“Me gustó el desarrollo del programa”.

“Ayudó a sentirme más respaldado aun siendo a distancia”.

“Excelente programa para lograr una mejor adaptación en la vida universitaria”.

“Excelente trabajo. Programa muy bien organizado”.

“Gracias totales a mis tutores, son los mejores”.

“Mi experiencia con tutores me dejó muy animado, los dos tutores que tuve son muy buenos en lo que hacen. Mis tutores siempre han respondido mis preguntas sin problema alguno,

muy buena disposición por parte de ellos. En tiempos de U, es bueno contar con alguien así. Se agradece”.

“Agradecida al 100% por el apoyo y contención de mi en CPA”.

“Gracias totales a mis tutores por su vocación”.

“Gracias a programa tutores tuve apoyo en mis ramos más difíciles”.

“No fue como hubiera querido empezar mi primer año universitario, pero gracias al programa me "familiaricé" en parte a como me hubiese pasado de forma presencial. Gracias”.

“Gracias al programa tutores pude aprobar varios ramos en que estaba complicado, sigan así”.

## **Sugerencias**

“Buscar tutores que realmente tengan vocación y sepan de las materias a tratar”.

” La universidad debería esforzarse más por mantener a sus estudiantes, más aún en contexto de pandemia, dando lugar a un programa de tutores mucho mejor planteado y más lúdico”.

“Un mayor enfoque en el desarrollo de habilidades de los tutores”

“Me gustaría que las actividades fueran mucho más entretenidas y dinámicas”.

“Que incorporen a los alumnos en convalidación, ya que no me enteré nunca que existía un programa tutores, y jamás me dieron la opción para entrar a los ramos relacionados a tutores,

nunca los vi ni conocí, ya que a los alumnos en convalidación de otras instituciones no son agregados ni a whatsapp ni otras cosas, jamás me dieron un paseo ni nada no me siento para nada apoyado, ni siquiera me aparecía la opción de tomar estos ramos tutores”.

“De acuerdo a lo que está pasando a nivel mundial, creo el programa de tutores debe buscar la manera de que esto sea más didáctico y empático para los nuevos alumnos”.

“En el segundo semestre las actividades son muy ambiguas, espero que cambien eso y que se ajuste con lo que estamos aprendiendo porque las actividades no fueron nada acorde en mi opinión”.

“Creo que sería la modificación de las fechas de entrega, al ser los viernes uno a veces no tenía tiempo”.

“Sería bueno un enfoque a la autonomía, ya que muchos dependen de los tutores y prácticamente esperan que el tutor le haga sus evaluaciones y al final es más pega para el tutor siendo que ellos también son estudiantes”.

“Deberían hacer a actividades un poco más dinámicas, pero lo demás todo bien me gustó mucho”.

“El programa tutores en mi opinión, debería enfocarse más en ayudar al alumno con su desempeño en algunas materias a modo de reforzamiento. Algunos trabajos son algo confusos, aunque no digo que no ayuden en el desarrollo del alumno”.

## **Resumen de la Encuesta**

En resumen, 130 alumnos de la FACE fueron encuestados: 27,7% de la carrera Contador Público y Auditor, 26,9% de Ingeniería Comercial, 25,4% de Ingeniería de Ejecución en Computación e Informática y 20% de Ingeniería Civil Informática. De este total, el 34,6% pertenece a la cohorte 2019, 33,1% cohorte 2020 y 32,3% la cohorte 2018.

Los alumnos encuestados definen al Programa Tutores en primer lugar, como un mecanismo que fomenta la adaptación a la vida universitaria (73,8%), facilita la transición de la enseñanza media a la universidad (73,1%) y ayuda a desarrollar habilidades blandas y la capacidad para trabajar en equipo (43,1%). Generalmente, facilita el aprendizaje a través de la colaboración de un tutor guía (38,5%) y contribuye a reforzar el desempeño académico (36,2%). En menor medida, ayuda a definir las motivaciones personales y académicas (21,5%) y a orientar la vocación profesional (13,8%).

Sin embargo, tras realizar la pregunta “¿Qué cambió en ti con el Programa Tutores?”, se puede observar que además de ser un Programa que ayuda a adaptarse con mayor facilidad (61,5%) y a conocer mejor las dependencias de la universidad (60%), se puede decir que la mitad de los alumnos encuestados mejoró su rendimiento académico (50%). En menor medida, ayudó a desarrollar capacidades para trabajar de forma colaborativa (35,4%) y a sentir más motivación para continuar los estudios (31,5%). Por otro lado, hay menor contribución en los aspectos relacionados a desarrollar más confianza en sí mismos (11,5%) y a saber lo que quieren hacer en su vida profesional (15,4%).

Respecto al impacto que ha tenido el Programa Tutores en el crecimiento de los estudiantes, que fue medido en escala de valoración lineal de 1 a 7, donde “1” significa “no ha tenido impacto” y “7” “ha tenido un gran impacto”, el 83,9% de los encuestados lo evaluó con nota 5, 6 y 7, lo que significa que el Programa ha tenido un impacto en el crecimiento de los estudiantes.

En cambio, hay una leve minoría (9,3%) que evaluó con las notas mínimas 1, 2 y 3 al Programa, considerando que no ha tenido impacto en el crecimiento como alumno.

En relación a qué tan determinante fue el Programa en la decisión de los estudiantes de continuar con sus estudios en la universidad, en una escala de valoración lineal de 1 a 7, donde “1” significa “no fue determinante” y “7” “fue muy determinante”, el 76,9% contestó con nota 5, 6 y 7, lo que significa que el Programa fue importante para que los alumnos decidieran continuar estudiando en la universidad. Por otro lado, hubo una cantidad de 23 personas que evaluó esta pregunta entre los valores 1, 2 y 3 (17,1%), lo que señala que el Programa no fue importante en esta decisión.

Al consultar el tipo de actividades que fueron más significativas para los estudiantes, ellos contestaron que las más importantes fueron “Conozcamos la UBB” (67,7%), “Tutorías de reforzamiento” (67,7%) y “Creando el Hábito” (42,3%). Lo que evidencia la contribución de estas actividades en el ámbito de orientación, ubicación y conocimiento de la institución y, en el área académica a través del reforzamiento y desarrollo de habilidades y técnicas de aprendizaje académico. En menor proporción aportaron las actividades “Agentes de Apoyo” y “Conozco mi reglamento”, con un 18,5% y 17,7% respectivamente.

Respecto a las actividades realizadas solo en la generación 2020, se puede destacar la página virtual que se incorporó en el proceso de aprendizaje a distancia: “Aprendiendo en red, utilización de la plataforma Kahoot”, ya que el porcentaje de valoración correspondió a un 65,1% del total de los 43 de alumnos que hicieron uso de esta plataforma. Y dentro de las menos relevantes se encuentran “Leamos nuestra realidad” y “Resolviendo nuestra misión Tic y Tac” con un 16,2% de un total de 43 encuestados, lo que quiere decir que no fueron tan significativas.

Al evaluar la relación establecida con el tutor/a, en escalas de 1 a 7, donde “1” es “inaceptable” y “7” es “más que aceptable”, considerando los valores entre 5 a 7 como suficientes, los alumnos contestaron que reciben respuestas asertivas a sus inquietudes planteadas (83,1%), consideran que hay una relación empática (82,2%), creen que respetan y validan sus emociones (81,6%), se sienten escuchados (80,8%) y reciben ayuda para desarrollar su autonomía (78,5%).

Sin embargo, hay un grupo que evaluó esta relación entre las notas 1, 2 y 3, que considera no recibir aportes para desarrollar su autonomía (12,3%), que no se siente escuchado (9,2%), que considera que no hay una relación empática (9,2%), que no obtiene respuestas asertivas a sus inquietudes planteadas (9,1%) y que manifiesta no recibir respeto ni validez a sus emociones (8,5%).

La parte de la encuesta que evalúa las competencias de sus tutores/as en base a la percepción de los tutorados/as, medidas en escalas de 1 a 7, donde “1” es “ineficiente” y “7” es “eficiente”, considerando los valores entre 5 a 7 como suficientes; se puede evidenciar que los tutores/as orientan en procesos de la universidad (88,5%), acompañan desde su experiencia como compañero de carrera (87,7%), derivan a los tutorados/as con el profesional de la red de apoyo (84,6%), gestionan lo necesario para apoyar a su grupo de tutoría (83,8%) y guían el estudio en asignaturas complejas (80%).

El desempeño general de los tutores/as, evaluado por los tutorados/as, medido en escalas de 1 a 7, donde “1” es “mala” y “7” es “excelente”, se observa que la mayor cantidad de respuestas estuvo centrada en la nota 7 (57%), 6 (30%) y 5 (7,7%). Lo que significa que, de manera general los tutorados/as están cumpliendo con su rol. En cambio, las notas 1, 2 y 3 (5,4%), reflejan que hay una parte pequeña que no califica bien el trabajo del tutor/a.

En relación a la experiencia vivida por los tutorados/as en la virtualización de las actividades del Programa Tutores (generación 2020), donde las alternativas fueron “muy buena”, “buena”, “regular” y “mala”; la mayoría constató (62,8%) que había sido muy buena, el 21,9% dijo que había sido buena, el 7% que había sido regular y el 2,3% que había sido mala. Esto refleja que el Programa Tutores, a pesar de las circunstancias (contingencia sanitaria), pudieron adaptar de forma efectiva su metodología de trabajo.

Bajo el contexto de la crisis sanitaria, la importancia que tuvo para los tutorados/as contar con el apoyo de sus tutores, fue medido a través de las alternativas: “muy importante”,

“medianamente importante”, “poco importante”, “no fue importante”, la mayor parte contestó que había sido muy importante (69,8%), que había sido medianamente importante (25,6%), poco importante (2,3%) y no fue importante (2,3%). Estos antecedentes demuestran que la compañía de un tutor/a fue fundamental en el contexto mencionado.

Respecto a la evaluación general que hicieron los tutorados/as al Programa Tutores, que fue medido en escalas de 1 al 7, donde “1” es “Malo” y “7” es “excelente”, se puede evidenciar que hay una gran valoración por parte de ellos, ya que la nota 7 fue representada por un 53,8%, la nota 6 por un 27,7% y la nota 5 por un 7,7%, sumando un total 89,2%, esto refleja a modo general, que el Programa realiza un excelente trabajo como mecanismo de inducción y adaptación a la vida universitaria. Por otra parte, las notas 1, 2 y 3 solo fueron representadas por un 6,1%.

De acuerdo a la experiencia que tuvieron los participantes en el Programa Tutores el 82,3% “sí” recomendaría a algún familiar, amigo/a, o conocido/a estudiar en la Universidad del Bío-Bío, un 14,6% “tal vez” lo haría y un 3,1% “no” lo haría.

Relativo a los *comentarios*, se puede identificar a nivel general que el Programa Tutores es un gran apoyo en el inicio de la vida universitaria, ya que entrega la posibilidad de crear lazos, es un espacio muy bueno y necesario para adaptarse, familiarizarse y ubicarse dentro de la universidad, hace que la transición de liceo a universidad sea más fácil porque entrega un ambiente seguro donde ir conociendo a compañeros de distintas generaciones e ir viendo cómo es la carga académica, brinda un apoyo fundamental para sentirse más respaldado aún siendo a distancia, facilita y refuerza las áreas de aprendizaje en los ramos donde hay más dificultades, ayuda a aprobar los ramos, está muy bien desarrollado y organizado.

Los tutores/as ayudan en múltiples temas de carrera siendo más fácil la incorporación a la universidad, el apoyo que dan es excelente, además, ante cualquier inquietud que surja no tienen problema en aclararla, incluso después de estar en el Programa continúan en contacto,

lo cual es muy bueno porque se genera una mayor confianza, ya que básicamente pasan a ser amigos/as dentro de la universidad, ayudan con las materias más complejas de entender, derivan con profesores especializados en ramos difíciles, la experiencia con tutores deja muy animado, son muy buenos en lo que hacen, responden las preguntas sin problema alguno, tienen muy buena disposición, en la vida universitaria es bueno contar con alguien así.

Relativo a las *sugerencias*, la universidad debería esforzarse más por mantener a sus estudiantes, más aún en contexto de pandemia, dando lugar a un Programa de tutores mucho mejor planteado y más lúdico, con actividades mucho más entretenidas y dinámicas, buscar tutores que realmente tengan vocación y sepan de las materias a tratar, darle un mayor enfoque en el desarrollo de habilidades de los tutores. Deberían incorporar a los alumnos en convalidación para que conozcan el Programa y tengan la opción para entrar a los ramos relacionados a tutores, en relación a las actividades del segundo semestre, estas son muy ambiguas, deberían ajustarse a los contenidos que se ven en el aula, además, podrían modificar las fechas de entrega, al ser los viernes a veces no hay tiempo. Sería bueno un enfoque a la autonomía, ya que muchos de los tutorados/as dependen de los tutores y al final los tutores/as se sobrecargan y ellos también tienen sus responsabilidades.

#### **4.11 Propuestas de Difusión**

Luego de un profundo y transversal análisis realizado al modelo del Programa Tutores impartido por la Universidad del Bío-Bío, evidenciando la contribución que entrega como mecanismo de inducción, se proponen estrategias y modificaciones comunicacionales y de difusión con el objetivo de informar de modo pertinente y acertado a la comunidad de interés, logrando visibilizar todos los beneficios y logros que conforman dicha formación primaria, para también potenciar y aumentar el alcance de un programa exitoso y de suma utilidad en la vida de cualquier alumno que comienza su etapa académica en una nueva casa de estudios.

Todas las organizaciones educativas deberían comenzar a adaptarse a la realidad de un mundo cambiante y especialmente sobrecomunicado, hecho que obligan a aplicar nuevas formas de estrategias y tecnologías que les permitan mostrar a la comunidad educacional la calidad y eficiencia del trabajo educativo que realizan y para que sean percibidos de manera óptima y efectiva. No basta con colocar anuncios publicitarios y hacer altas sumas de inversión, porque esto provoca una saturación de información, sobretodo en épocas de admisión y matrículas. “Hay que cumplir el gran objetivo que significa retener a los alumnos y captar a los prospectos y potenciales postulantes, lo que requiere de la elaboración e implementación de estrategias correctas y eficientes (Bustos & Becker, 2009).

Estas estrategias se consideran de índole digital, al sugerir ser incorporadas en los diversos canales virtuales que posee la Universidad (página web, redes sociales). Esto tiene su justificación en la popular y creciente comunidad digital, conformada en su mayoría por “nativos digitales” (o generación Z, nacidos luego de 1995) término acuñado por Marc Prensky en 2001 (Wikipedia, 2021), quien caracteriza a los nativos digitales como jóvenes con una habilidad para el entorno virtual, para quienes la tecnología ha adoptado un eje central en sus vidas, dependiendo de ella para estudiar, relacionarse, comprar, informarse, etc. Es una generación que no conoce el mundo sino a través de una conexión inmediata y constante (IEBS, 2020).

A continuación, se presentan las recomendaciones de las estrategias de difusión a incorporar y las posibles mejoras que se pueden realizar a las existentes:

#### 4.11.1 Propuesta de Difusión N° 1

##### **Incorporación de banner del Programa Tutores en sitio web de admisión**

Una página web es una herramienta poderosa para conseguir publicidad diaria y con costes mínimos. Es un lugar en donde es posible encontrar información relevante, con una gran capacidad de adaptación según las necesidades del público al que se pretende informar (Haz Historia, 2021).

Las acciones efectuadas por la UBB que le permitieron a los estudiantes conocer la universidad, con el segundo lugar, fue la página web de Admisión “[www.ubiobio.cl/admisión](http://www.ubiobio.cl/admisión)”, con un 34,1% de las preferencias, que solo fue superada por las charlas en los establecimientos. Actualmente, en la portada de esta página se despliegan consecutivamente diferentes banners alusivos al proceso de ingreso, sin embargo, ninguno que informe sobre el Programa Tutores. Es por ello que la primera estrategia consiste en posicionar en la página de bienvenida del ítem admisión un *banner*<sup>23</sup> alusivo al Programa Tutores, con una descripción acotada del objetivo del programa o destacando reconocimientos y aspectos relevantes del Programa. Asimismo, se sugiere añadir al banner el contacto de los tutores del año en curso, para que aquellos alumnos que comienzan su vida universitaria e ingresan al sitio de admisión, puedan solucionar sus inquietudes.

A continuación, se visualiza la página web de Admisión y se muestra el banner que se recomienda ser incorporado.

---

<sup>23</sup>Es un formato publicitario de Internet, un tipo de anuncio que generalmente es empleado en la publicidad llamada *display*; piezas publicitarias de contenido gráfico que se encuentran localizadas en diferentes páginas web.

Imagen 11. Visualización de la página web de admisión [www.ubiobio.cl/admision](http://www.ubiobio.cl/admision)



Fuente: Captura de pantalla [www.ubiobio.cl/admision](http://www.ubiobio.cl/admision)

El objetivo de esta estrategia es visibilizar el Programa Tutores, lo que también sirve para poner en contacto a los tutores del año en curso con los alumnos que ingresan a primer año.

Imagen 12. Visualización de página web de admisión incluyendo Banner Programa Tutores



Fuente: Diseño propio, en base a captura de pantalla del sitio web [www.ubiobio.cl/admision](http://www.ubiobio.cl/admision)

#### 4.11.2 Propuesta de Difusión N° 2

##### **Incorporar Relatos de Experiencias**

La segunda estrategia está enfocada en incluir en las publicaciones de Instagram las experiencias de alumnos de cursos más avanzados que hayan participado en el Programa Tutores, esto logra transmitir un mensaje cercano, verídico y transparente.

A través del relato de una experiencia el alumno de primer año se puede identificar, ya que la persona que está contando su vivencia ha sido como él, ya que alguna vez atravesó los mismos desafíos, miedos e inseguridades. Demostrando así, que su integración al Programa Tutores lo ayudó a trascender un reto importante en la vida de cualquier estudiante universitario (Floriano, 2021).

Se sugiere un relato breve en el formato de vídeo “*Instagram reels*<sup>24</sup>” ya que es el más consumido en la actualidad, esto se justifica en la mejora de la tecnología y el avance de la conexión por datos (Marketing Directo, 2020).

A continuación, se muestra un ejemplo de una publicación en formato reels, en donde un alumno que participó en el Programa Tutores relata su experiencia.

---

<sup>24</sup> Son clips de videos de 30 segundos que permiten realizar un montaje con diversos elementos (música, filtros, audio original), creando una producción dinámica y divertida que puede ser compartida.

**Imagen 13. Visualización de reels en página @yosoyubb\_ccp**



*Fuente:* elaboración propia en base a captura de pantalla de la cuenta @yosoyubb\_ccp

### **4.11.3 Propuesta de Difusión N° 3**

#### **Destinar presupuesto para contratar a un profesional encargado de la generación de contenido**

Actualmente la difusión del contenido publicado alusivo al Programa Tutores, solamente se realiza por whatsapp, mediante los “estados” y de forma más esporádica en la cuenta de Instagram @yosoyubb\_ccp y otras redes sociales. Esta entrega de información recae en manos de la encargada de inducción, María José Espinoza Espinoza, quien posee otras actividades prioritarias debido a su cargo, lo que termina por restarle relevancia a la generación de contenido propio del Programa Tutores en la cuenta de instagram @yosoyubb\_ccp, lo cual puede evidenciarse en su aspecto descuidado, al no poseer una uniformidad ni en la entrega de contenido, ni en el aspecto de las publicaciones, ni en la calidad de la información, lo cual le

resta credibilidad e importancia a dicha cuenta de Instagram, la que actualmente tiene 2007 seguidores (@yosoyubb\_ccp, 2021).

Ante ello se sugiere entonces la contratación de un profesional que se dedique a la creación de contenido para redes sociales, poniendo el foco en la fidelización y la entrega oportuna de información relevante por los canales correspondientes, quien además tendrá la responsabilidad de mantener una comunicación lo más fluida y cercana posible con los alumnos, algo que ya posee y caracteriza al Programa Tutores.

A esto se suma la modificación de la biografía de dicha cuenta de instagram, integrando links de interés (los que irán cambiando en base al acontecer del programa), la ubicación de la cuenta (Sede Concepción), y personalizando sus historias destacadas.

A continuación, se muestra el ejemplo de la cuenta de Instagram @yosoyubb\_ccp que incorpora las modificaciones sugeridas:

**Imagen 14. Visualización del actual Instagram @yosoyubb\_ccp**



*Fuente:* Captura de pantalla cuenta de Instagram @yosoyubb\_ccp

**Imagen 15. Visualización de Instagram @yosoyubb\_ccp al incorporar modificaciones**



*Fuente:* Elaboración propia en base a captura de pantalla cuenta Instagram @yosoyubb\_ccp

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 1. Conclusiones

Los estudiantes que ingresan a la universidad llegan con muchas dudas e inseguridades a la casa de estudios, en palabras más comunes mencionadas por los mismos alumnos encuestados en la entrevista piloto “llegamos como pollos”. Esto es consecuencia de una cultura que no se preocupa de entregar una orientación oportuna a los estudiantes en ninguna de las etapas previas a la educación superior, ni a nivel vocacional, ni a nivel de desarrollo personal, ni en competencias actitudinales y prácticas para la vida. Sin embargo, el exitoso sistema de acompañamiento creado por la Universidad del Bío-Bío, deja en claro que esta situación es completamente reversible, ya que sus resultados demuestran que es un mecanismo efectivo para que los alumnos y alumnas puedan experimentar una mejor y más fácil transición universitaria y superar las falencias que traen de sus etapas previas. Debido a esto, surge como motivo de investigación, conocer en profundidad y analizar la metodología puesta en práctica de un programa que ha sido incluso reconocido por el CLABES, debido a su destacada metodología de aprendizaje, la cual está caracterizada en la articulación de 4 estrategias: Asignatura Programa Tutores, Inducción y Transición a la vida Universitaria, Escuela de Tutores y Sistema de Seguimiento y Alerta Oportuna, que operan en función de 5 ejes temáticos: Inducción y Adaptación, Reforzamiento Académico, Estrategias de Aprendizaje, Competencias Genéricas, Motivación y Orientación. Siendo todos estos elementos conducidos por el equipo de profesionales y estudiantes de nivel superior del Programa Tutores, para lograr el fin último, que es la retención universitaria, en donde se destaca la metodología de aprendizaje colaborativo entre pares, la que consiste en que un tutor (alumno de nivel superior) ayude a un alumno de primer año a introducirse de manera efectiva a la vida universitaria. Esta modalidad de enseñanza permite que la distancia que podría existir entre un alumno y un personaje autoritario, desaparezca, ya que al tratarse de alumnos (tutores) que son una figura más cercana y cursan las mismas carreras que los alumnos de primero, se logran propiciar relaciones y climas favorables para entablar una comunicación próxima, facilitando la adaptación, el

aprendizaje y reforzamiento académico a través del desarrollo de la autoconfianza, una cualidad necesaria para mejorar la seguridad de los tutorados durante el proceso de transición universitaria y también, para reforzar la de los estudiante tutores.

Como señalan los alumnos y alumnas encuestadas “el Programa Tutores es un gran apoyo en el inicio de la vida universitaria, ya que entrega la posibilidad de crear lazos, es un espacio muy bueno y necesario para adaptarse, familiarizarse y ubicarse dentro de la universidad, hace que la transición de liceo a la universidad sea más fácil porque entrega un ambiente seguro donde ir conociendo a compañeros de distintas generaciones e ir viendo cómo es la carga académica, brinda un apoyo fundamental para sentirse más respaldado aún siendo a distancia, facilita y refuerza las áreas de aprendizaje en los ramos donde hay más dificultades y ayuda a aprobar los ramos”.

Puede parecer paradójico, ya que el modelo educativo de la Universidad del Bío-Bío se centra en el alumno como su eje principal, pero a pesar de eso, el mismo estudiante -a quien está dirigido este programa- está en desconocimiento de esta iniciativa. Es por esto, que en esta investigación se propusieron una serie de estrategias de difusión atinentes al contexto pandémico al que hemos estado sometidos durante el último año. Lo que se busca con estas estrategias, es darle protagonismo y mayor reconocimiento a un programa pionero en la retención universitaria a nivel regional y posiblemente a nivel nacional. Ya que luego de esta investigación se puede concluir que la Universidad del Bío-Bío, quien tiene la responsabilidad de asignar los fondos para el desarrollo de sus diferentes programas, podría optar por concentrar más recursos humanos, capital, tiempo y trabajo en el Programa Tutores (conocido a fondo solo por quienes están involucrados en el desarrollo del mismo), pudiendo incluso transformarse en un sistema consolidado que forme parte del sello de la Universidad del Bío-Bío, ya que este programa contiene los componentes esenciales para garantizar la permanencia de los estudiantes a esta casa de estudios.

Respecto a los objetivos propuestos inicialmente se puede señalar que tras el desarrollo de esta investigación, se logró estudiar la efectividad del programa de acompañamiento académico; Programa Tutores como un mecanismo institucional para evitar la deserción y propender la retención de los estudiantes de primer año, ya que tras analizar cualitativamente y cuantitativamente la percepción de los participantes de la muestra de estudio, quedó demostrado que el programa resulta ser muy eficiente para aumentar los indicadores de éxito académico. Asimismo, se integraron mejoras al plan de difusión actual, proponiendo nuevas estrategias para su propagación.

En cuanto a los objetivos específicos, se puede determinar que, tras estudiar la metodología de trabajo del Programa, se logró identificar que la contribución entregada a la muestra de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales está dada en los aspectos que el equipo del programa se encarga de fortalecer en las carreras con un perfil más técnico, inclinado en la utilización del raciocinio, el intelecto y las habilidades duras, al adaptar las tutorías y actividades de aprendizaje en virtud del mejoramiento de las habilidades actitudinales de los estudiantes aspectos más débiles, como son la comunicación, liderazgo, capacidades para trabajar en equipo, despliegue escénico, entre otras, lo que contribuye al desarrollo integral de sus participantes.

Tras la aplicación de la encuesta de percepción a los estudiantes de la FACE, se determinó la valoración de los tutorados y tutoradas respecto al Programa Tutores, quienes de manera general consideran a este mecanismo como un apoyo útil y necesario durante el periodo de adaptación universitaria, lo cual significa y señala que el Programa Tutores desarrolla un plan de trabajo muy efectivo en la Facultad de Ciencias Empresariales.

## 2. Sugerencias

La Universidad del Bío-Bío debería esforzarse en desarrollar actividades más lúdicas, entretenidas y dinámicas, dando lugar a un Programa Tutores mejor planteado en contexto de pandemia.

Se sugiere encontrar tutores que realmente tengan vocación dentro de su rol y dominen las materias a tratar, dando un enfoque más amplio en el desarrollo de las habilidades que deben poseer.

Las actividades y tutorías efectuadas el segundo semestre no presentan una planificación y desarrollo tan trabajado como las del primer semestre, por lo que son consideradas como “ambiguas” por parte de los tutorados y tutoradas.

Se sugiere dar énfasis a la creación de autonomía en los tutorados/as, puesto que una gran cantidad de ellos disponen del tiempo y dependen del apoyo de los tutores/as para llevar a cabo sus quehaceres, perjudicando su crecimiento como individuo y sobrecargando a sus compañeros que ejercen el rol de tutor, que ya cuentan con responsabilidades propias de la carrera que se encuentran cursando.

Al tratarse de un programa de integración universitaria, resulta necesario y oportuno que incorporen a los alumnos que ingresan a la universidad por Traslado Interinstitucional, ya que es muy importante orientar, guiar y apoyar a los y las alumnas que por algún motivo decidieron tomar la decisión de abandonar sus estudios en la primera institución, ya sea por temas económicos, sociales, psicológicos, académicos, etc., ellos buscan mejorar su experiencia como estudiantes universitarios, y el Programa Tutores se presenta como una excelente oportunidad para brindarles el apoyo, confianza y seguridad necesitan para reiniciar esta etapa en una nueva cada de estudios.

Se recomienda realizar actividades de cierre del Programa Tutores al final de cada semestre, recalando y evidenciando la labor realizada a lo largo del semestre a través de medios informativos, ya sea en redes sociales o plataformas virtuales, a fin de que el Programa sea conocido y reconocido con su propio sello y no como una simple tutoría. Asimismo, se sugiere que las jornadas de inducción del segundo semestre contemplen

Dentro del rol de un Contador Público y Auditor, se recabó y analizó la información para evaluar la funcionalidad y efectividad de este mecanismo de inducción en pro de la retención académica. Sin embargo, hubo limitaciones ya que la información que hay del programa está incompleta, desorganizada y desactualizada. Por lo que se sugiere diseñar una base de datos exclusiva para este programa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Allen , J., & Robbins , S. (2010). Effects of interest–major congruence, motivation, and academic performance on timely degree attainment. *Journal of Counseling Psychology*, 23-35.

- Álvarez, J. (1997). *Etiología de un sueño o el abandono de la Universidad por parte de los estudiantes por factores no académicos*. Bogotá: Universidad Autónoma de Colombia.
- Álvarez, P. (2002). La función tutorial en la universidad: Una apuesta por la mejora de de la calidad de la enseñanza. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*.
- Álvarez, P., & González, M. (2005). La Tutoría entre iguales y la orientación universitaria : una experiencia de formación académica y profesional. *Educación* 36, 108-113.  
doi:<https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn36/0211819Xn36p107.pdf>
- Araneda, C., Obregón, A., Pérez, P., & Catari, 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*, 19-30.
- ARWU. (2020). *Academic Ranking of World Universities*. Obtenido de <http://www.shanghairanking.com/ARWU2020.html>
- Astin, A. (1993). *What matters in college: four critical years revisited*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Avilés, G. (2015). Estrategias para la retención estudiantil en la educación Media en Chile. *Educere: La revista Venezolana de Educación*, 741.
- Bean, J., & Metzner, B. (1985). A Conceptual Model of Nontraditional Undergraduate Student Attrition. *Review of Educational Research*, 485-540.
- Berger, J. (2000). Optimizing capital, social reproduction, and undergraduate persistence. In J. M. Braxton. *Reworking the student departure puzzle*, 95-124.
- Braxton, J. (2000). *Reworking the student departure puzzle*. Nashville, TN: Vanderbilt University Press.
- Braxton, J., Hirschy, A., & McClendon, S. (2004). Understanding and reducing college student departure. *ASHE-ERIC Higher Education Report*.
- Cabrera, A., Nora, A., & Castaneda, M. (1993). College Persistence: Structural Equations Modeling Test of an Integrated Model of Student Retention. *The Journal of Higher Education*, 123-139.
- Canales, A., & De los Ríos, D. (2007). Factores explicativos de la deserción universitaria. Calidad en la Educación. doi:<https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/239/242>
- Candamil, M., Parra, L., & Sánchez, J. (2009). *Análisis de la deserción estudiantil en la Universidad 1998-2006*. Universidad de Caldas. Obtenido de <https://udecaldas.files.wordpress.com/2011/08/analisis-de-desercion.pdf>
- Carranza, M., Islas, C., & Padilla, J. (2012). *Tecnologías de información y comunicación*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara. Centro Universitario de Los Altos.  
doi:<file:///C:/Users/usuario/Desktop/LAS%20TIC%20COMO%20HERRAMIENTAS.pdf>
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. Editorial Grupo Planeta, España.

- CINDA. (2011). *Centro Interuniversitario de Desarrollo*. Obtenido de El Proceso de Transición entre Educación Media y Superior. Experiencias Universitarias: <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2011/03/el-proceso-de-transicion-entre-educacion-media-y-superior-experiencias-univertitarias.pdf>
- CNED. (2020). Consejo Nacional de Educación Superior. *Informe de Tendencias de Estadísticas de Educación Superior por sexo*, 17-18.
- Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Sucre, Colombia: Pensamiento y gestión, N° 35.
- Corchuelo, C. (2018). Gamificación en educación superior: experiencia innovadora para motivar estudiantes y dinamizar contenidos en el aula. *Eduotec* N° 63, 35.
- CSIC. (Julio de 2020). *Webometrics*. Obtenido de Ranking Web de Universidades: [https://www.webometrics.info/es/Latin\\_America\\_es/Chile](https://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/Chile)
- DGAI. (2018). *Análisis sobre los factores asociados a la Permanencia Estudiantil en la Universidad del Biobío*. Concepción: Estudios de la Dirección General de Análisis Institucional, Universidad del Bio-bío.
- DGAI. (2019). *Dirección general de Análisis Institucional*. Obtenido de <http://dgai.ubiobio.cl/ubb-se-posiciona-entre-las-100-mejores-universidades-latinoamericanas/>
- DGAI. (2020). *Informe de Caracterización Estudiantil Admisión 20202, Universidad del Biobío*. Concepción.
- Duart, J. (2009). Internet, redes sociales y educación. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/780/78011179001.pdf>
- Durán, D. (2015). *Tutoría entre iguales: compartir la capacidad de enseñar con los alumnos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Echeverría, M., Álvarez, M., & Rodríguez, S. (1993). *Teoría y práctica de la orientación educativa*. PPU.
- EDUCREA. (2020). *La tutoría en educación a distancia: concepto y tipos*. Obtenido de Educrea - Capacitación y Perfeccionamiento Docente: <https://educrea.cl/la-tutoria-en-educacion-a-distancia-concepto-y-tipos/>
- El Mercurio. (21 de diciembre de 2017). UBB se mantiene entre las 4 mejores universidades chilenas y sube cinco posiciones dentro de su grupo.
- Espuny, C., González, J., Lleixà, M., & Gisbert, M. (2011). Actitudes y expectativas del uso educativo de las redes sociales en los alumnos univaersitarios. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1-5.
- Fernández, P., & Melero, M. (1995). *La interacción social en contextos educativos*. Madrid: Siglo XXI.

- García, A. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Ariel.
- Gómez, M., & Saba, M. (2018). *Las redes sociales en educación: Instagram en el aula - Parte 1*.  
Obtenido de  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/74379/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/74379/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goodlad, S., & Hirst, B. (1990). *Explorations in Peer Tutoring*. Prentice Hall .
- Greenfield, G., Keup, J., & Gardner, J. (2013). *Developing and Sustaining Successful First-Year Programs: A Guide for Practitioner*. CA: *Jossey-Bass*.
- Habley, W., Bloom, J., & Robbins, S. (2012). *Increasing Persistence. Researchbased strategies for College Student Success*. CA: *Jossey-Bass*.
- Hütt, H. (2011). Las Redes Sociales: Una nueva Herramienta de Difusión. *Rev. Reflexiones* 91 (2), 122-123.
- Kakushi, L., & Martinez, Y. (2016). Social networking in nursing education: integrative literature review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.1055.2709>
- Keimig, R. (1983). *Raising Academic Standards: A Guide to Learning Improvement*. *ASHE-ERIC Higher Education Research Report*.
- Kuh, G., Kinzie, J., Schuh, J., & Whitt, E. (2010). *Student success in college: Creating conditions that matter*. *Jossey-Bass*.
- Matheson, C., & Castro, G. (2016). *1er Congreso de Inclusión en Educación Superior: Acciones afirmativas para iguales oportunidades*. Santiago de Chile: Gráfica LOM.
- Montes, H. (2010). LA TRANSICIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA A LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Calidad en la educación*, 271.
- Moya, M., & Soler, G. (2018). La gamificación mediante herramientas virtuales de respuesta de audiencia. *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*, 1115.
- Noticias UBB. (3 de Julio de 2020). *Ranking de Shangai incluye a la UBB entre las universidades destacadas en Matemáticas*. Obtenido de <http://noticias.ubiobio.cl/2020/07/03/ranking-de-shangai-incluye-a-la-ubb-entre-las-universidades-destacadas-en-matematicas/>
- Pagano, M. (2007). *Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico*. Barcelona, España: RUSC. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*.
- Pérez, P., & López, L. (2016). *1er Congreso Inclusión en la Educación Superior Acciones Afirmativas para Igualar Oportunidades*. *Universidad de Santiago de Chile*. Gráfica LOM.
- Quintana, M., & Moreno, C. (2004). Aprendizaje colaborativo y redes de conocimiento. En: *Actas de las IX Jornadas Andaluzas de Organización y Dirección de Instituciones Educativas*. *Grupo Editorial Universitario*, 55-70.

- Reason, R. (2009). An Examination of Persistence Research Through the Lens of a Comprehensive Conceptual Framework. *Journal of College Student Development*, 659-682.
- Schwartz, S., & Pollishuke, M. (1998). *Aprendizaje activo: una organización de la clase centrada en el alumnado*. Madrid: Narcea, D.L.
- The World University Rankings. (2019). *Latin America University Rankings 2019*. Obtenido de [https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2019/latin-america-university-rankings#!/page/0/length/25/sort\\_by/rank/sort\\_order/asc/cols/undefined](https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2019/latin-america-university-rankings#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/undefined)
- Tinto, V. (1975). Dropouts from higher education: A theoretical synthesis of recent research.
- Tinto, V. (2012). *Completing College Rethinking Institutional Action The University of Chicago Press*.
- Topping, K. (1999). The peer tutoring handbook: promoting cooperativa learning. *Lumen Editions*.
- Torrado, D., Manrique, E., & Ayala, J. (2016). La tutoría entre pares: una estrategia de enseñanza y aprendizaje de histología en la Universidad Industrial de Santander. *Médicas UIS*, 72.
- Vygotsky, L. (1978). Teoría sociocultural de Lev Vigotsky.
- Watts, D. (2003). *Seis Grados de Seperación. La ciencia de las redes en la era del acceso*. New York: Editorial Norton, Estados Unidos.