

2022



EXPERIENCIAS DE FORMACIÓN DE TUTORES PARES EN CONTEXTO DE CONFINAMIENTO POR COVID19: USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES Y E-LEARNING

Javiera Belén Herrera Godoy, Universidad de Concepción, javherrera@udec.cl

Oscar Huerta Zapata, Universidad de Concepción, ohuertaz@udec.cl

Camilo Herrera González, Universidad de Concepción, caherrera@udec.cl

Felipe Novoa Mora, Universidad de Concepción, felnovoa@udec.cl

Resumen.

Dentro de los referentes teóricos que están presentes en la tutoría de pares universitaria están el aprendizaje colaborativo, formación integral, mediación en el aprendizaje, concepciones y prácticas pedagógicas. El presente escrito se centrará en la formación integral de tutores de una institución de educación superior (IES), de una ciudad al sur de Chile. Dicha formación se define como el proceso continuo, permanente y participativo que busca desarrollar armónica y coherentemente todas y cada una de las dimensiones del ser humano (Cardozo, 2011). Todo esto con el fin último de garantizar un acompañamiento ad hoc a las necesidades de los estudiantes que ingresan a la educación superior, asumiendo el deber de formar a los tutores, para que puedan tener una mejor capacidad de respuesta y así propender a contar con un sistema de acompañamiento que centra sus energías en la prevención del abandono.

A raíz de la crisis sanitaria COVID-19 durante el año 2020 y 2021, fue imperativo generar instancias de enseñanza-aprendizaje en contextos remotos, utilizando canales virtuales para actividades planificadas formalmente en aula. Para ello, el equipo encargado de la formación de tutores debió diseñar, planificar y ejecutar una experiencia piloto a nivel formativo, explorando el uso de plataformas digitales como opción para dar respuesta y continuidad a los procesos de capacitación de tutores en los tres campus de la casa de estudio que alberga la estrategia.

Para las IES es de suma importancia el reflexionar y sistematizar sus prácticas de acompañamiento estudiantil, y así poder replantearse si las políticas pro-retención y de prevención del abandono que dispone para sus estudiantes dan cuenta de sus necesidades y/o contextos de crisis, como lo fue la pandemia. Para dar respuesta a esto se formularon dos objetivos; caracterizar el proceso de formación de tutores encargados de favorecer la permanencia de estudiantes que ingresan a la educación superior y en segundo lugar el analizar las estrategias implementadas en el proceso formativo. Cabe señalar que el presente trabajo se sitúa en el periodo mencionado, es decir los años académicos 2020 y 2021.

El presente escrito posee una metodología de tipo cualitativa. La estrategia metodológica utilizada fue la del estudio de caso, basada en el análisis en profundidad de un número reducido de instancias, en el que el fenómeno objeto de interés está presente. Las instancias pueden ser de carácter macrosocial, como, por ejemplo, instituciones (Gerring 2007 en Verd y Lozares 2016). Este último



es el caso de lo que se desarrollará a continuación, pues se sitúa en el ejercicio de describir las estrategias implementadas en el contexto de la formación de tutores y tutoras en una universidad.

Para efectos de la presentación de los resultados, se iniciará con la descripción de los principales elementos que constituyen el proceso formativo de tutores, para dar paso luego al desarrollo de los resultados obtenidos de la ejecución de la estrategia. Finalmente se darán a conocer las conclusiones del trabajo realizado y desafíos que nos plantea la coyuntura formativa de estudiantes de pregrado.

En relación con los hallazgos, se puede precisar que la intervención realizada es percibida por los tutores como relevante y significativa para ellos. En cuanto a los aportes, con este ejercicio descriptivo y de reflexión se pretende el traspasar experiencias a instituciones cuyos contextos sean similares a las descritas, aportando desde un enfoque situado a la mejora constante de espacios de acompañamiento estudiantil que favorezcan la transición de estudiantes desde la educación media a la superior y así en consecuencia tributar a la permanencia y egreso de estos.

Descriptor o Palabras Clave: Covid-19, Formación de Tutores, E-learning, Educación Remota.

1. Introducción

El ingreso de los estudiantes a la Educación Superior (ES) en Chile ha ido en aumento en los últimos 5 años, es así como el año 2017 ingresaron 1.176.727 estudiantes a la Educación Superior (SIES, 2017), producto de lo anterior, desde el año 2012 las políticas públicas de Educación Superior se han enfocado en la retención del primer año y en la duración real de las carreras. El crecimiento en la matrícula de educación terciaria se debe, en alguna medida, a la incorporación de programas que ha impulsado el Ministerio de Educación (Mineduc) como el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), el cual asume en sus definiciones que los estudiantes beneficiarios probablemente tendrán mayores dificultades en el ingreso, mantención y titulación de una carrera, por lo que postula dentro de sus objetivos facilitar el progreso de los estudiantes a través de actividades de acompañamiento (Mineduc).

Es común que en el contexto de la educación superior durante los primeros cuatro semestres en la universidad se presente un alto índice de abandono asociado a diversos factores, tales como, económicos, académicos, motivacionales, y las percepciones y análisis que hacen los propios estudiantes de su vida universitaria (Arco-Tirado et al., 2011; Munizaga et al., 2018). En este contexto, tal como lo señalan Fuentes y Matamala (2016) ha existido un cambio en el paradigma de la Educación Superior, donde las instituciones educativas deben preocuparse no solo de la admisión, si no del proceso, la igualdad de oportunidades y la equidad para favorecer su transcurso en la universidad. Una de las estrategias que han tomado fuerza en el último tiempo para hacerse cargo de dichos desafíos a sido la tutoría de pares, entendida como una acción pedagógica y social destinada a implementar actividades que favorezcan el proceso de aprendizaje de los estudiantes y disminuir sus probabilidades de abandono (Baggini & Moreira, 2017).

En efecto, así lo asiente González y Sunza (2006) al afirmar que la tarea de los tutores es precisamente facilitar los aprendizajes, acompañarlos e incentivarlos a alcanzar sus metas. En este sentido, los tutores tienen el perfil de "ser fuente de apoyo, entrega y dedicación, siendo un aporte en el desarrollo intelectual y personal de sus compañeros de Universidad, basando su actuar en valores como la cercanía, entrega, sencillez, amabilidad, responsabilidad, apertura al diálogo, compromiso y amor hacia el estudiante" (Sereño y Barrera, 2017). Por lo que debe entenderse a los tutores pares, como



aquellos compañeros con más conocimiento y/o habilidades que facilitan y ayudan al alumnado con menos conocimiento y/o habilidad, bajo la modalidad de trabajo cooperativo de pareja o grupo pequeño (Andreucci, Annunziata & Curiche, 2017).

Pero cómo asegurar que el trabajo realizado por un tutor repercuta de manera positiva en la ardua tarea de hacer que un estudiante transite de manera armoniosa desde la educación secundaria a la superior, teniendo además como consecuencia que este persista y no abandone del nivel terciario. Una respuesta a esta interrogante, en el contexto de una universidad ubicada en la ciudad de Concepción de Chile, fue la de generar un comunidad de aprendizaje mediante el diseño de un plan de formación continua de tutores, con el fin de garantizar un estándar mínimo de conocimientos transversales enfocados en la atención integral de las necesidades de estudiantes que ingresen a la Institución de Educación Superior (IES) por medio del sistema de admisión PACE y otros sistemas de acción afirmativa impulsados por la IES.

A continuación, se intentará sistematizar el plan de formación, con el valor agregado de incorporar el desafío de adecuar sus lineamientos al contexto virtual, donde la emergencia sanitaria originada por la pandemia COVID-19, nos obligó acelerar la modernización y digitalización de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Si bien es cierto, este ejercicio tiene la limitación de no profundizar en el impacto que pueda llegar a tener la implementación de una estrategia de estas características, el fin último, es más bien el profundizar en una forma de abordar de manera preventiva la problemática del abandono en la ES, por medio de iniciativas sustentadas, rigurosas y altamente estructuradas.

2. Desarrollo.

2.1 Descripción de la estrategia de formación de tutores y tutoras: transición a la modalidad e-learning en el contexto Covid19.

En la IES donde se sitúa este escrito, la unidad encargada del apoyo al estudiante en los ámbitos psicoeducativos, psicosociales y académicos ha desarrollado y ejecutado la innovación educativa de la Tutoría de Pares desde sus orígenes en el año 2013. Esta se enmarca en la ejecución de políticas públicas para fortalecer la retención de estudiantes en la Educación Superior, presentándose como una metodología democratizadora, inclusiva, horizontal y vinculante, brindando apoyo en áreas tan diversas como la disciplinar, la autorregulatoria, la socioemocional y la de adaptación al contexto universitario de estudiantes novatos.

En cuanto a las actividades propias del acompañamiento que realizan los tutores, existen dos tipos, por un lado, acciones que apuntan a la vinculación entre el tutor par y los estudiantes “tutorados”, y por otro lado, actividades de apoyo semanal cuyo foco es principalmente académico; sin perjuicio de lo anterior, el contar con un tutor par implica recibir apoyo en tres focos: académico (Acompañamiento en las áreas disciplinares críticas de cada carrera), psicosocial (Orientación en beneficios de arancel, residencia, beneficios complementarios, suspensión y renuncia de carrera, vinculación con la red de salud, generación de vínculo, etc.) y psicoeducativo (autorregulación del aprendizaje, manejo de la ansiedad, planificación del tiempo, etc).

Para dar cumplimiento con lo anterior, es que se requiere contar con una estructura formativa, que tal como se señaló, es fundamental para garantizar un estándar mínimo que asegure la realización de acompañamientos enfocados a la prevención del abandono. La crisis sanitaria durante el año 2020 y 2021, hizo que fuese imperativo generar instancias de enseñanza-aprendizaje en contextos remotos,



utilizando canales virtuales para actividades planificadas formalmente en aula. Para ello, el equipo encargado de la formación de tutores debió diseñar, planificar y ejecutar una experiencia piloto a nivel formativo, explorando el uso de plataformas digitales para dar continuidad a los procesos de capacitación de tutores en los tres campus de la casa de estudio que alberga la estrategia.

La estrategia formativa de tutores pares, busca habilitar a los estudiantes de cursos superiores en su rol, para ello dispone de talleres de formación que responden al desarrollo de trabajo que facilitan el proceso de adaptación a la vida universitaria, la conformación de redes estudiantiles y el fortalecimiento de habilidades personales en sus estudiantes tutores, siendo ellas, las competencias psicoeducativas, psicosociales y académicas. Es así como la formación continua cuenta con una estructura compuesta por diversos módulos y talleres semestrales que se replican en distintos horarios y fechas para potenciar la presencia de los tutores pares, teniendo por finalidad, reforzar habilidades personales, adquirir herramientas de formación profesional, potenciar su desempeño en la ejecución de las funciones propias del tutor par y adquirir conocimientos atingentes a su labor.

En este espacio se abordó la temática del acompañamiento y la formación desde una perspectiva integral, incorporando aprendizajes asociadas directamente al cumplimiento del rol, como también complementando con orientaciones e intervenciones en las áreas psicoeducativas, psicosociales y académicas durante el año 2020. En el año 2021, se definieron las líneas de formación en torno a temáticas de salud mental, inclusión y diversidad, autorregulación del aprendizaje, adaptación a la vida universitaria, habilidades didáctico-pedagógicas y competencias declaradas por el modelo educativo de la universidad, para potenciar el aprendizaje que los tutores obtienen directamente de contenidos curriculares y disciplinares. Las líneas de trabajo fueron definidas tras la aplicación de instrumentos de diagnóstico.

Para efectos del presente escrito, el análisis se realizará considerando tres momentos claves de la implementación de la estrategia, estos son el diagnóstico y levantamiento de información (sólo llevado a cabo en el periodo 2020), ejecución de la formación continua y evaluación de las acciones realizadas. Estos momentos se podrán entender de mejor forma en el apartado 2.2, en donde se expondrán los principales resultados de cada uno de ellos.

2.2 Resultados obtenidos en el proceso de formación de tutores facilitadores de la transición a la vida universitaria de estudiantes de primer año.

2.2.1 Diagnóstico y levantamiento de necesidades.

Para concreción del diagnóstico y levantamiento de necesidades, en el periodo 2020, el equipo de formación utilizó la técnica de la encuesta, que contó con preguntas cerradas, donde correspondió seleccionar las preferencias de formación, además de preguntas abiertas. Dicho instrumento fue respondido por aquellos estudiantes que ejercieron el rol de tutores para el periodo en cuestión. Los datos fueron obtenidos de forma online, la que tuvo una tasa de 64 respuestas, de un universo de 102 tutores posibles, lo que corresponde a un 62,7%. Cabe señalar que la aplicación consideró los tres campus de la institución objeto de análisis.

En términos cuantitativos, existió una leve inclinación por parte de los tutores para que la formación tuviese un énfasis en aquellas temáticas de tipo psicoeducativas, con un total de 50 tutores, donde destacaron contenidos como los de manejo de ansiedad y estrés ($f = 42$ estudiantes); motivación académica ($f = 35$ estudiantes), estrategias de aprendizaje ($f = 34$ estudiantes), salud mental ($f = 33$

2022



estudiantes) y primeros auxilios psicológicos ($f = 31$ estudiantes); En segundo lugar, se encontró la intención de parte de los encuestados por tener un formación con énfasis en lo académico, con un total de 50 tutores, destacando su motivación por adquirir conocimientos en metodologías participativas de enseñanza, replicables en sus labores ($f = 33$ estudiantes).

En términos cualitativos, el análisis arrojó 3 categorías emergentes a destacar, una de ellas fue la importancia de trabajar en el desarrollo de expresión oral, señalando que es un área de importancia para el trabajo con sus estudiantes, sobre todo para generar ciertas competencias necesarias para desenvolverse en el contexto universitario; Otra categoría fue la de la generación de vínculos, donde se destacan las solicitudes asociadas a comunicación y formación de estos a distancia; finalmente, se desprendió la categoría de estrategias de autocuidado, que se refiere a temáticas de alimentación saludable, manejo de emociones, talleres de relajación y terapias alternativas. De los resultados obtenidos se desprende que las preferencias al ser necesidades sentidas por estudiantes de cursos superiores, representan en gran medida las dificultades que debieron sortear al momento de enfrentar el proceso de transición a la vida universitaria. En este sentido se puede inferir, guardando las proporciones, que, al considerar la voz de los estudiantes en los planes de trabajo, garantizan en algún grado que las dimensiones de acompañamientos sean adecuadas para el contexto en la cual se van a llevar a cabo.

2.2.2 Ejecución formación continua.

Antes de describir los resultados de la ejecución de la formación continua, vale la pena precisar la metodología de trabajo empleada para la concreción de dicho momento. Para ambos periodos se utilizó la plataforma TEAMS como soporte para realizar los talleres, cada uno de estos contó con un proceso de inscripción previa (formación sincrónica) que consistió en el llenado de un formulario online de google, en el cual los tutores podían elegir un mínimo de dos y un máximo de seis talleres para inscribirse, sin embargo, para aquellos que justificaron sus inasistencias por motivos académico y/o familiares se generó una jornada de formación de carácter asincrónica.

Con los antecedentes recopilados, el equipo estuvo en condiciones de llevar a cabo un diseño metodológico que han aplicado durante dos años consecutivos de manera remota. Eso sí los resultados difieren de un año a otro, sobre todo por el contexto de virtualidad, que, en palabras de los propios estudiantes, generó un agotamiento determinado principalmente por las condiciones de confinamiento y el uso excesivo de pantallas.

Si comparamos el primer semestre académico, de los respectivos años, podemos dar cuenta de la participación global en los talleres de formación. Para el caso del año 2020, de los 109 tutores participaron 92 en al menos un taller, lo que representa un 84,4%, mientras que aquellos que cumplieron el requisito mínimo de participación, es decir, asistir al menos a dos talleres, fueron 65 estudiantes, lo que equivale a un 59,6%. Para este periodo fue la temática de salud mental la que presentó un mayor número de asistentes, que en este caso correspondió al taller de manejo de ansiedad con 59 asistentes, que equivale al 54,1%; En el caso del año 2021, es posible señalar que de los 163 tutores 104 participaron al menos de un taller, lo que equivale a un 63.8%. En cuanto a las preferencias sigue siendo la salud mental en motivo de interés, siendo el taller de procrastinación el que contó con mayor adhesión, con 45 asistentes, que corresponde al 27,6%.

2022



Al comparar el segundo semestre de ambos periodos se logra apreciar que, para el caso del año 2020, es posible señalar que de los 109 tutores 90 participaron al menos de un taller, lo que deriva en un 82,5% de participación del total, mientras tanto, los que cumplen el requisito de participar en al menos dos talleres fueron 73 estudiantes, lo que equivale a un 67,8%. Al igual que el primer semestre es la salud mental la materia que acapara el interés, con 40 asistentes en el caso del taller de primeros auxilios psicológicos, equivalente al 36,6% de los asistentes. Es importante mencionar que en este semestre se sumó otra temática que acaparó el interés por participar en los tutores, el “uso lúdico de recursos de aprendizaje”, que tuvo la misma cantidad de participantes que el taller antes mencionado; En el caso del año 2021, es posible señalar que se observó una baja considerable en la participación, lo que se evidencia con el 43,5% de asistencia.

2.2.3 Evaluación de las acciones realizadas.

Para evaluar el diseño formativo, se decidió medir la satisfacción de los participantes, para lo cual se creó un formulario online de google, que se dividió en componente cuantitativo y otro cualitativo. Para el componente cuantitativo, se utilizó una escala Likert, con valores del 1 a 5 en el que 1 representa “deficiente” y 5 “muy bueno”. Las dimensiones evaluadas para ambos procesos fueron la de experiencia en los talleres, evaluación del profesional a cargo, temáticas que le fueron de gusto y oportunidades de cambio y de mejora.

En términos cuantitativos, en ambos periodos la satisfacción general fue alta, con un 94% para el año 2020 y 95,2% para el 2021. Se observa una alta valoración por la dimensión de experiencia en el taller, destacándose las subdimensiones asociadas al aporte integral de los contenidos a la formación de los tutores y el clima de respeto en el cual estos se desarrollaron; Un aspecto de mejora a considerar, que se repite, es que se modifiquen los horarios de ejecución de los talleres, ya que 70% de los tutores coincide en que se les fue difícil compatibilizar su vida académica con esta instancia extracurricular; En relación a lo que más le gusto de los talleres, se observa una evidente satisfacción con las temáticas desarrolladas, puesto que esta alternativa contó con más del 70% de preferencias en ambos años; Cabe destacar un elemento a considerar, que guarda relación con las metodologías empleadas, puesto que sólo 35% en ambos casos considero este aspecto como destacado.

En términos cualitativos, aparecen categorías emergentes como las del valor del “aporte a la formación personal o profesional que le otorgan los talleres”, “conocimientos adquiridos son novedosos aplicables en ámbitos prácticos del ejercicio tutorial, además destacan el “carácter integral de la formación”, el “fortalecimiento de habilidades sociales y de autoconocimiento”. Desde un punto de vista más social, se destacó la creación de vínculos y redes en el contexto de la formación, además del aprendizaje colaborativo que se genera, a partir de las experiencias que se comparten con otros tutores; En relación a los contenidos que se sugieren profundizar surgen temáticas como: hábitos alimentarios y salud física, además de mayores herramientas prácticas relacionadas a las estrategias de autorregulación, manejo del tiempo, organización del tiempo y motivación académica.

3. Conclusiones.

Se pueden señalar, entre las reflexiones de la experiencia descrita, la relevancia de explorar el uso de herramientas, plataformas y recursos virtuales para potenciar los procesos formativos de tutores, colaborando con su formación integral y el desarrollo de nuevas competencias, generando así una



alternativa que si bien fue de emergencia, cumple con características de sustentabilidad y eficiencia acorde a la demanda requerida en este nuevo ecosistema y paradigma educativo.

Un aprendizaje significativo que nos deja este ejercicio reflexivo es la importancia que tiene contar con la mirada del estudiante en el diseño de las acciones pro-retención, adecuadas al contexto en el cual se están implementando. Si bien los tutores son estudiantes de cursos superiores, su experiencia es relevante de considerar, **pues** permite desde el punto **de vista** de la trayectoria educativa, identificar aquellas variables que les fueron más difíciles de sortear al momento de persistir en la educación superior además de visualizar los recursos que les permitieron hacer frente a esos obstaculizadores; Otro aspecto a destacar, es la perspectiva situada e institucional, que puede servir como referente para llevar a cabo metodologías similares a las ya descritas.

En cuanto a la ejecución del diseño formativo, se puede concluir que, en términos de participación, se observaron bajas respecto a un semestre y otro. Esto se puede interpretar como una merma determinada por el contexto de confinamiento y agotamiento por el uso de pantallas. Con el fin de mejorar este aspecto, se torna una necesidad el incentivar y motivar a los tutores para que participen, lo que se podría lograr eventualmente con mayores incentivos académicos para ellos, lo que se podría traducir en transferencia de créditos académicos o bien la posibilidad de certificar su trabajo en términos curriculares.

Si bien el trabajo realizado permite llegar a un diseño más eficiente desarrollado en la virtualidad, al ser la tutoría una estrategia basada en las relaciones humanas, es importante no desconocer esta dimensión y establecer mecanismos de formación b-learning, sobre todo para fortalecer el vínculo entre los participantes y así incentivar la generación de comunidades de aprendizaje, que en definitiva corresponde a una forma de generar sentido de pertenencia y compromiso con el proceso de aprendizaje de estudiantes. Lo anterior si bien es cierto se puede plantear como una debilidad del diseño, lo contrarresta la utilidad y satisfacción que perciben los tutores que participan de este tipo de espacios. Reconociendo el valor agregado que les significa asistir a los talleres formativos, sobre todo en cuanto al desarrollo de habilidades y competencias, las que pueden poner en práctica a la hora de acompañar a sus estudiantes y así tener una respuesta oportuna a las necesidades que les manifiesten, con el fin último de prevenir el abandono.

Referencias

- Andreucci Annunziata, P., & Curiche, A. (2017). Tutorías académicas: desafíos de un programa piloto entre pares en una universidad no selectiva. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 357–371. <https://doi.org/10.11600/1692715x.1512229042016>
- Arco-Tirado, J., Fernández, F. D., & Fernández, J. (2011). The impact of a peer-tutoring program on quality standards in higher education. *Higher Education*, 62(6), 773–788. <https://doi.org/10.1007/s10734-011-9419-x>
- Baggini, I. G., & Moreira, L. del V. (2017). Acción tutorial e integración universitaria. *Congresos CLABES*, 0(0). <http://www.revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1587/2325>
- Benoit, C., Castro, R., & Jaramillo, C. (2018). Aprendizaje y formación valórica en enseñanza mediante tutorías entre pares. *Revista de Investigación y Pedagogía: Praxis & Saberes*, 89–113.
- Cardozo, C. E. (2011). Tutoría entre pares como una estrategia pedagógica universitaria Key words Tutoría entre pares como estratégia pedagógica universitaria Palavras-chave. *Educ.Educ*, 14(2), 309–325
- Casado, R., Lezcano, F., & Colomer, J. (2015). Diez pasos clave en el desarrollo de un programa de mentoría universitaria para estudiantes de nuevo ingreso Ten. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)* EISSN, 19(2), 155–179. <https://doi.org/10.15359/ree.19-2.10>

2022



Fuentes Castillo, R., & Matamala Yáñez, A. (2016). Programa de inducción como estrategia de adaptación a la vida universitaria. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1193>

Gonzalez, R., & Sunza, F. (2010). Perfil y formación del tutor para el acompañamiento de estudiante. Extraído el 25 de agosto de 2018 en https://issuu.com/papyt_docs/docs/perfil_y_formacion_del_tutor_para_el_acompanamient

Ministerio de Educación. (2018). Términos de Referencia Programa de Acompañamiento y Acceso. Efectivo a la Educación Superior. Recuperado en http://dfi.mineduc.cl/index2.php?id_portal=59&id_seccion=5465&id_contenido=34441

Munizaga, F. R., Cifuentes, M. B., & Beltrán, A. J. (2018). Retención y Abandono Estudiantil en la Educación Superior Universitaria en América Latina y el Caribe: Una Revisión Sistemática. Education Policy Analysis Archives, 26, 1–29. <https://doi.org/10.14507/epaa.26.3348>

PACE. (2018). Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior. Recuperado el Enero de 2019, de <https://pace.mineduc.cl/objetivos/>

Sereño, F. & Barrera, E. (2017). El programa de tutorías de pares. Un acompañamiento a la inserción de estudiantes de la Universidad Católica Silva Henríquez de Chile, Congreso CLABES VII. Recuperado de <http://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1575/2313>

Verd, J., & Lozares, C. (2016). Introducción a la investigación cualitativa (1ra ed.). Síntesis.