

Artículo de Investigación

# Programa de Tutores/as Pares UBO: Implementación y Círculo Virtuoso para una Educación Inclusiva

## UBO peer tutoring program: implementation and virtuous circle for inclusive education

Evelyn Acuña Orellana: Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

[evelyn.acuna@ubo.cl](mailto:evelyn.acuna@ubo.cl)

Alejandra Hernández Tapia: Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

[hernandezal@docente.ubo.cl](mailto:hernandezal@docente.ubo.cl)

Jocelyn Leiva Mondaca: Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

[jocelyn.leiva@ubo.cl](mailto:jocelyn.leiva@ubo.cl)

Fecha de Recepción: (15-07-2024)

Fecha de Aceptación: (22-07-2024)

Fecha de Publicación: (21-08-2024)

### Cómo citar el artículo (APA 7<sup>a</sup>):

Acuña Orellana, E., Hernández Tapia, A. y Leiva Mondaca, J. (2024). Programa de Tutores Pares UBO: Implementación y Círculo Virtuoso para una Educación Inclusiva [UBO peer tutoring program: implementation and virtuous circle for inclusive education]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 01-23. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-561>

### Resumen:

**Introducción:** La educación inclusiva y equitativa es un desafío en el ámbito universitario. El Programa de Tutores/as Pares de la Universidad Bernardo O'Higgins (UBO) se implementó para apoyar a estudiantes del primer ciclo formativo en su adaptación académica y social. **Metodología:** Este estudio evaluó la efectividad del programa usando el Enfoque Centrado en Soluciones (en adelante Enfoque CS), combinando encuestas de satisfacción y entrevistas semiestructuradas aplicadas a estudiantes de primer y segundo ciclo formativo. **Resultados:** Los resultados indicaron altos niveles de satisfacción; el 85% de los/as estudiantes consideraron útil el apoyo y el 90% valoraron positivamente la calidad de la interacción con sus tutores/as. **Discusión:** La percepción positiva sugiere que la tutoría de pares basada en el Enfoque CS es efectiva para mejorar la adaptación y el bienestar estudiantil. Además, se destaca el efecto sinérgico del círculo virtuoso entre tutores, tutorados y otros programas de apoyo, fortaleciendo la vida educativa de los/as estudiantes. Las implicaciones para la práctica educativa se discuten y se recomiendan mejoras en la formación de tutores/as. **Conclusiones:**

El Programa de Tutores Pares UBO, basado en el Enfoque CS, contribuye significativamente a una educación inclusiva, mejorando la satisfacción y adaptación de los/as estudiantes. Se sugiere su expansión y evaluación continua.

**Palabras clave:** tutoría de pares; educación inclusiva; adaptación universitaria; modelo centrado en soluciones; formación de tutores; Universidad Bernardo O'Higgins; círculo virtuoso; integración académica.

**Abstract:**

**Introduction:** Inclusive and equitable education is a challenge in the university setting. The Peer Tutors Program at Universidad Bernardo O'Higgins (UBO) was implemented to support first-year students in their academic and social adaptation. **Methodology:** This study evaluated the program's effectiveness using the Solution-Focused Approach (SFA), combining satisfaction surveys and semi-structured interviews with first and second-year students. **Results:** The results indicated high levels of satisfaction; 85% of the students found the support useful, and 90% positively valued the quality of interaction with their tutors. **Discussions:** The positive perception suggests that peer tutoring based on SFA is effective in improving student adaptation and well-being. Additionally, the synergistic effect of the virtuous circle among tutors, tutees, and other support programs is highlighted, strengthening the educational experience of the students. Implications for educational practice are discussed, and improvements in tutor training are recommended. **Conclusions:** The UBO Peer Tutors Program, based on SFA, significantly contributes to inclusive education, enhancing student satisfaction and adaptation. Its expansion and continuous evaluation are suggested.

**Keywords:** peer tutoring; inclusive education; university adaptation; solution-focused approach; tutor training; Universidad Bernardo O'Higgins; virtuous circle; academic integration.

## 1. Introducción

La educación inclusiva se centra en la identificación y eliminación de barreras que obstaculizan el acceso a la educación, abarcando aspectos que van desde el diseño curricular hasta la metodología y la práctica docente. La UNESCO actúa en este ámbito en base a la Convención sobre la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza (1960), y en concordancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible N°4 y el Marco de Acción Educación 2030, que subrayan que la inclusión y la equidad son fundamentales para una educación de calidad (UNESCO, 2024).

Según la División de Educación Superior del Ministerio de Educación de Chile (2017) la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, representa un programa global y ambicioso para erradicar la pobreza mediante el desarrollo sostenible para el año 2030, con 17 objetivos. El objetivo 4 se enfoca en asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como en promover oportunidades de aprendizaje continuo para todos/as. En concreto, el objetivo 4.3 se refiere a la Educación Superior, fijando para 2030 garantizar el acceso en igualdad de condiciones a una formación técnica, profesional y superior, incluida la enseñanza universitaria, de calidad y asequible. Por otro lado, el objetivo 5 busca alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas para acelerar el desarrollo sostenible.

Esta realidad supone un especial desafío a las instituciones de Educación Superior, entre lo cual está: optimizar los tiempos de formación, compensar las brechas que pueden traer los/as estudiantes; nivelar los hábitos de comportamiento estudiantil

desarrollados en el marco de una escolarización carente de autonomía; satisfacer las condiciones y características que ha de revestir la formación de acuerdo con los estándares, prácticas y normativas nacionales e internacionales; lograr que la formación habilite a los/as egresados/as para desempeñarse competitivamente en un puesto de trabajo y disponer de la evidencia empírica que avale el logro de las competencias institucionales genéricas y específicas de las carreras. (DFI, 2023, p. 4)

### ***1.1. Necesidades institucionales y propuestas de acompañamiento***

En este marco y bajo esta premisa, la Universidad Bernardo O'Higgins (UBO) se ha propuesto como misión institucional la formación integral de los/as estudiantes, que permita una adecuada inserción y promoción social. Esto explica la decisión de instalar procesos de apoyo académico complementarios, para los/as estudiantes que –teniendo potencial académico–, provienen de una educación desfavorecida en la que no se desarrollaron habilidades base para enfrentar con éxito las demandas y exigencias de la formación académica y que, de no trabajarse, podrían transformarse en una causal de abandono, sin representar las capacidades del alumnado.

En esta lógica, la Subdirección de Desarrollo Estudiantil y Formación Integral (en adelante DFI), con apoyo de la Vicerrectoría Académica decide reorientar sus esfuerzos hacia la integración y el fortalecimiento de tres áreas fundamentales: diagnóstico y seguimiento, apoyo académico y apoyo integral, tomando como base las cualidades de las acciones anteriores e integrando nuevos desafíos que tienen como idea subyacente, la necesidad de establecer una base común para el estudiantado, que le permita adaptarse de mejor manera a las exigencias académicas vigentes (DFI, 2023).

Desde el 2014 y de manera anual, la DFI elabora el Informe de Perfil de Ingreso, documento que da a conocer las características generales de ingreso del estudiantado regular de primer año. Para la entrega de esta información, se aplican metodologías que van desde lo descriptivo a lo inferencial, permitiendo una mirada holística de los aspectos asociados a matrícula universitaria y de aquellas variables que tienen relación directa en el rendimiento y permanencia de los/as estudiantes en la universidad. Entre ellas, se incluye el reporte de matrícula institucional, encuesta de caracterización y aplicación de una batería de instrumentos de medición de las habilidades académicas y socio afectivas. Así, las unidades académicas responsables de la formación tienen elementos concretos que sirven para la toma de decisiones orientadas a la adaptación progresiva del estudiantado (DFI, 2024).

La información proporcionada permite perfilar con datos reales y concretos a los/as estudiantes que ingresan anualmente a la institución, transformándose en el punto de partida de las acciones a nivel académico, curricular y acompañamiento integral, que no solo aborda los aspectos disciplinares, sino que también apoya en la superación de desafíos emocionales y adaptativos a lo largo de su trayectoria universitaria.

En consecuencia, la UBO ha establecido un conjunto integral de Programas de Apoyo Estudiantil bajo la coordinación de la DFI. Entre estos programas están el Programa de Psicoeducación, centrado en el apoyo emocional de los/as estudiantes, y el Programa de Psicopedagogía, destinado a ofrecer asistencia psicopedagógica personalizada.

Adicionalmente, se incorporan otros programas más específicos como el Programa de Lectura y Escritura Académica, el Programa de Nivelación y Preparatividad Académica, el Programa de Acompañamiento y Reforzamiento entre Pares, el Programa de Acompañamiento al Egreso, el Programa de Primeros Auxilios Psicológicos y recientemente el Programa de

Acompañamiento en la Diversidad. Estos programas forman una red de apoyo integral que busca atender de manera holística las necesidades de la comunidad estudiantil.

Desde sus inicios, los programas de acompañamiento en la UBO han ofrecido un apoyo integral que va más allá del soporte académico, abordando también las necesidades emocionales y de contención de los/as estudiantes. En consecuencia, el Programa de Tutores Pares se inserta en este marco, creando un círculo virtuoso que apoya a los/as estudiantes de primer año en su adaptación emocional y beneficia a los/as tutores/as pares al desarrollar habilidades fundamentales para su formación.

Además, los/as tutores/as pares juegan un papel crucial en fortalecer y complementar los programas existentes, como el Programa Psicoeducativo, el Programa de Psicopedagogía y el Programa de Acompañamiento en la Diversidad. Al estar en contacto directo con los/as estudiantes, los/as tutores/as pueden identificar necesidades específicas y derivar a los/as tutorados/as a los programas adecuados, asegurando una cobertura más amplia y un apoyo más efectivo y cercano. Este enfoque sinérgico permite una integración fluida de los servicios de apoyo, optimizando el bienestar y el éxito académico de toda la comunidad universitaria.

**Tabla 1.**

*Participación de estudiantes en Programas de Apoyo Estudiantil DFI, 2019 – 2023.*

Programa de Apoyo Estudiantil	Cantidad de participantes por año				
	2019	2020	2021	2022	2023
Programa de Psicoeducación	316	465	240	819	681
Programa de Psicopedagogía	92	92	87	584	521
Programa de Lectura y Escritura Académica			95	83	182
Programa Nivelación y Preparatividad Académica	1.056	924	1.139	1.113	1.294
Programa Acompañamiento y Reforzamiento	913	862	1.079	1.260	1.026
Programa Acompañamiento al Egreso PAE CRECER			254	381	597
Programa de Acompañamiento en la Diversidad					22
Programa Primeros Auxilios Psicológicos					115
<b>TOTAL</b>	<b>2.377</b>	<b>2.343</b>	<b>2.894</b>	<b>4.240</b>	<b>4.323</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

La necesidad de un programa como el de Tutores/as Pares se hace evidente al observar el incremento en la cantidad de estudiantes que requieren apoyo. Los datos históricos muestran un aumento significativo en la participación en los distintos programas de apoyo. Por ejemplo, el Programa de Psicoeducación ha pasado de atender a 316 estudiantes en 2019 a 681 en 2023, y el Programa de Acompañamiento y Reforzamiento entre Pares ha mantenido una alta participación, con más de 1.000 estudiantes atendidos/as en los últimos tres años. Este incremento refleja no solo la creciente demanda de apoyo, sino también la efectividad y la confianza de los/as estudiantes en estos servicios.

En síntesis, la implementación del Programa de Tutores/as Pares UBO constituye una respuesta estratégica a la evolución de los programas de acompañamiento, fortaleciendo no solo la red de apoyo existente, sino también garantizando una cobertura más amplia y efectiva de las necesidades estudiantiles del primer y segundo ciclo formativo. Al respecto, se destaca la diversificación del abordaje de algunos motivos de atención, como el desarrollo de habilidades personales y/o profesionales, que –a partir del modelo propuesto– permite a estudiantes del ciclo de formación intermedio (tutores/as), pulir dichas habilidades en el

contexto de sesiones de tutorías. Simultáneamente, los/as tutorados/as, quienes enfrentan mayores dificultades de adaptación, reciben apoyo de estudiantes avanzados que, al ser percibidos como pares, pueden establecer una relación de mayor cercanía y empatía, facilitando así un acompañamiento más efectivo y personalizado.

### **1.2. Modelo de Tutoría como círculo virtuoso para el aprendizaje**

La tutoría entre pares es un proceso educativo colaborativo, reconocido en la literatura académica como una estrategia clave para la inserción, adaptación y desarrollo académico y personal de los/as estudiantes en el ámbito universitario (Santiviago *et al.*, 2020; Gisbert & Coll, 2015). Se caracteriza por la interacción entre estudiantes de diferentes niveles académicos, donde los/as tutores/as, generalmente alumnos/as más avanzados/as, ofrecen apoyo, orientación y recursos para facilitar la transición y el éxito académico de sus compañeros/as más noveles (Carpintero *et al.*, 2005; Marchena *et al.*, 2005). Este modelo promueve la creación de una comunidad de aprendizaje inclusiva, fomentando un ambiente de confianza, intercambio de conocimientos y apoyo mutuo, donde ambos, tutores/ras y tutorados/as, se enriquecen a través del proceso (Cabrera-Murcia, 2005). La tutoría entre pares no solo mejora la adaptación a la vida universitaria, sino que también fortalece las competencias personales y académicas, contribuyendo a una experiencia educativa más integral y solidaria (Gisbert & Coll, 2015).

A partir de la revisión teórica, la DFI define tutoría como el apoyo entregado entre pares, donde el/la tutor/a, que cuenta con mayor experiencia universitaria, apoya a estudiantes del primer ciclo formativo en aspectos relacionados con la adaptación académica, para favorecer el desarrollo pleno de sus potencialidades y la permanencia en la institución.

La implementación del Programa de Tutores/as Pares en la UBO ha dado lugar a un círculo virtuoso que extiende sus beneficios más allá de la interacción inmediata entre tutores/ras y tutorados/das. Este modelo, fundamentado en una relación simétrica y colaborativa, no solo enriquece a los/las participantes directos, sino que también mejora la estructura de apoyo universitario en su conjunto. Los/as tutores/as, al impartir su conocimiento y experiencia, refuerzan habilidades cruciales para su desarrollo profesional y personal, tales como liderazgo, escucha activa y asertividad. Simultáneamente, los/as tutorados/das se benefician de un entorno de apoyo que valida y atiende sus necesidades específicas, facilitando un aprendizaje más profundo y una adaptación personal más efectiva. Este intercambio no solo prepara a ambos grupos para futuros desafíos profesionales y personales, sino que también mejora su integración dentro del ambiente universitario.

Además, el éxito del modelo de tutorías también refuerza a otros programas de apoyo al aumentar la participación estudiantil y la utilización de recursos adicionales, lo que conduce a una mayor cohesión y eficacia en los servicios de apoyo universitario. La implementación exitosa de este modelo ha demostrado contribuir significativamente a la permanencia estudiantil, optimizando la cobertura y la calidad del apoyo que la universidad ofrece a su comunidad. Este efecto multiplicador no solo fortalece el tejido institucional, sino que también sienta las bases para el desarrollo de una cultura de colaboración y apoyo continuo.

De esta manera, el modelo de tutorías de la UBO no es solo una solución temporal a necesidades inmediatas, sino una inversión estratégica en el futuro de la educación y el bienestar estudiantil. Al promover un entorno donde la empatía, el liderazgo y la colaboración son la norma, la UBO está cimentando el camino hacia una educación universitaria más inclusiva y efectiva. Este círculo virtuoso generado por el programa de tutorías beneficia a

todos/as los/as agentes involucrados/as, estableciendo una base sólida para el desarrollo futuro de programas educativos y de apoyo en la universidad.

### **1.3. Estructura del Programa de Tutores Pares UBO**

#### *1.3.1. El Enfoque Centrado en Soluciones*

El Enfoque CS es una metodología innovadora para abordar desafíos y promover cambios positivos, caracterizada por enfatizar la identificación y el uso de soluciones efectivas del pasado. Según Jerome *et al.* (2023), el Enfoque CS se basa en la premisa de que las personas poseen fortalezas y capacidades intrínsecas para resolver sus problemas, actuando como una herramienta empoderadora que reconoce el potencial individual y facilita la aplicación de estrategias exitosas para superar obstáculos. A diferencia de otros enfoques que perpetúan una visión centrada en las dificultades, el Enfoque CS promueve una perspectiva orientada a profundizar en las posibilidades, fomentando la resiliencia y la capacidad de agencia de los individuos, estableciéndose así como un paradigma de cambio positivo que permite a las personas enfrentar desafíos de manera proactiva y alcanzar sus metas satisfactoriamente.

La capacidad de las personas para identificar soluciones efectivas y adecuadas para sus contextos específicos es un pilar fundamental de la perspectiva Centrada en Soluciones. Este enfoque enfatiza la habilidad de los individuos para aprovechar sus recursos internos y construir soluciones personalizadas, permitiéndoles enfrentar desafíos de manera más eficaz. Los resultados indican que los individuos que se enfocan en sus recursos y soluciones tienen una percepción significativamente mayor de la alcanzabilidad de sus metas y un mayor compromiso con ellas, facilitando la resolución efectiva de problemas (Abdulla & Woods, 2020).

Según Franklin *et al.* (2023) el cambio desde el Enfoque CS, es siempre posible y puede ocurrir rápidamente. Este enfoque es especialmente eficaz cuando las personas están empoderadas y motivadas para utilizar sus recursos internos y fortalezas para construir soluciones. Los estudios demuestran que este enfoque genera efectos significativos en diversas áreas, como la depresión, la ansiedad y el bienestar general. El metaanálisis de estos autores demostró que las intervenciones basadas en esta metodología, al aplicar técnicas centradas en soluciones, produjeron mejoras rápidas y sostenibles en los individuos, lo que respalda la premisa de que los cambios positivos pueden lograrse en poco tiempo.

En el contexto educativo, los/as tutores/as universitarios/as pueden utilizar el Enfoque CS para ayudar a los/as estudiantes a identificar y fortalecer sus propios recursos. Esta mirada se basa en técnicas de comunicación orientadas a objetivos y en recursos, fortalezas y habilidades, que son efectivas para mejorar el compromiso y la autoeficacia de los/as estudiantes. Según Ruiz y Fandos (2014), la tutoría es una parte fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad y una estrategia básica para mejorar el éxito académico y los objetivos profesionales de los/as estudiantes. La formación y las funciones de los/as tutores/as, junto con el reconocimiento de la tarea de tutoría y las herramientas disponibles, son componentes esenciales para fomentar la autoeficacia y el compromiso de los/as estudiantes.

En este sentido, establecer metas concretas y alcanzables, junto con el desarrollo de planes estratégicos, es un componente esencial. Este enfoque es muy eficaz cuando se utilizan técnicas como el establecimiento de metas y el uso de escalas para apoyar a las personas en la definición de objetivos individualizados y pasos accionables para lograrlos. Según Seko y Lau (2021), las técnicas centradas en soluciones, como la escala y el establecimiento de metas, se utilizan para

apoyar a los/as estudiantes en la definición de objetivos personalizados y pasos concretos hacia su consecución. Además, la perspectiva pragmática del Enfoque CS facilita múltiples vías para el logro de metas, considerándose útil para supervisores dentro de contextos académicos que enfrentan limitaciones de tiempo, propiciando así la implementación de planes estratégicos efectivos.

Una relación colaborativa entre el facilitador y la persona es crucial para el éxito de las intervenciones bajo el Enfoque CS, el que destaca la importancia de establecer una cooperación efectiva y una comunicación abierta entre ambas partes. Según Shennan (2020), su naturaleza colaborativa permite su adaptación y uso en diversos contextos que requieren acción colectiva. Promover una relación cooperativa entre el/la facilitador/la y el individuo no solo permite el descubrimiento y aplicación de soluciones efectivas, sino que también fortalece la alianza y el compromiso de las personas con el proceso de cambio. La colaboración activa fomenta un ambiente donde el individuo se siente escuchado y valorado, lo que aumenta su motivación y disposición para trabajar hacia sus objetivos. Esta cooperación es esencial para crear un espacio seguro y de apoyo donde las soluciones puedan ser co-construidas de manera significativa y sostenible.

El Enfoque CS utiliza herramientas clave para identificar momentos en que los problemas están presentes con menor intensidad o no, facilitando así la visualización de soluciones basadas en experiencias pasadas exitosas. Las 'excepciones' se refieren a aquellas ocasiones en las que un problema podría haber ocurrido, pero no lo hizo, y las preguntas sobre excepciones están destinadas a identificar posibles soluciones que las personas ya están utilizando. Por su parte, la 'pregunta del milagro' se desarrolló para describir los objetivos de las personas al invitarlas a detallar su futuro preferido. Por último, las 'escalas' permiten a las personas concretar sus afirmaciones, invitándolas a calificar, típicamente en una escala de 0 a 10, cuánto han avanzado hacia sus objetivos, lo que permite describir pequeños pasos siguientes (Neipp *et al.*, 2021).

Este modelo destaca por su flexibilidad y adaptabilidad en diversos contextos, desde la educación hasta el trabajo social. Seko y Lau (2021) señalan que, en la educación superior, sus principios y técnicas, como la escala y el establecimiento de metas, son efectivos para apoyar a los/as estudiantes en la definición de objetivos individualizados y pasos accionables. Esta capacidad para enfocarse en soluciones múltiples lo hace especialmente útil en entornos académicos, permitiendo a los/as profesionales colaborar con los/as estudiantes para identificar problemas y buscar soluciones personalizadas. En este sentido, no requiere que los/as profesionales tengan todas las respuestas, sino que fomenta un proceso colaborativo que potencia la autonomía de las personas. Además, estudios previos han demostrado su eficacia, destacando técnicas clave como las ya mencionadas, que permiten su aplicabilidad en diversos contextos (Kim, 2008).

Según Iveson (2002), centrarse en el presente y el futuro, más que en el pasado, es una característica distintiva del modelo, pues permite a las personas enfocarse en las soluciones futuras y no en los problemas pasados, lo que puede ser más motivador y efectivo, paralelamente posibilita la exploración de los recursos actuales y las esperanzas futuras en lugar de los problemas presentes y las causas pasadas, enfatizando la construcción de soluciones. Es así como, a medida que este enfoque se ha desarrollado, el 'problema' ha jugado un papel menor en el proceso de entrevista, centrándose en profundizar en una imagen de la 'solución' y descubriendo los recursos necesarios para lograrla.

La utilidad del Enfoque CS en la tutoría universitaria ha demostrado su eficacia para promover el desarrollo estudiantil, por su capacidad para equipar a los/as educadores/as con

habilidades de comunicación centradas en el/la alumno/a, mejorando la autoeficacia y la colaboración entre estudiantes y educadores/as. Paralelamente, Taklavi *et al.* (2020) encontraron que el enfoque CS afecta positivamente dimensiones del carácter como la cooperación y la autodirección, lo que indica su utilidad en el desarrollo personal y el rendimiento académico de los/as estudiantes universitarios/as. Además, Hayton (2017) demostró que los tutoriales dirigidos por estudiantes facilitan el aprendizaje activo y fomentan la responsabilidad y la propiedad del aprendizaje, subrayando su efectividad en el contexto universitario.

### 1.3.2. Programa Piloto de Tutores Pares UBO

A partir de la definición del enfoque, se diseña el Programa de Tutores Pares UBO en su versión piloto, la cual inicia con la capacitación a tutores/ras el año 2023 y es puesta en marcha el año 2024. Este programa se compone de acciones de acompañamiento a estudiantes del ciclo inicial de formación de la Universidad con el fin de apoyar y fortalecer procesos de integración a la vida universitaria, mejorando con ello el nivel de desempeño académico y de adaptación.

Los objetivos del Programa consisten en:

- mejorar la permanencia de los/as estudiantes del primer ciclo formativo de la institución (retención),
- fortalecer la adaptación de los/as estudiantes del primer ciclo formativo de la institución a las exigencias académicas,
- ampliar la cobertura de atenciones en la DFI,
- brindar espacios para el fortalecimiento de habilidades previo a la práctica profesional para estudiantes de la UBO, y
- favorecer el establecimiento de redes de apoyo entre pares de distintos ciclos formativos.

En esta primera versión, se establece que los/as tutores/as entregarán apoyo a estudiantes del ciclo de formación inicial, cuyas problemáticas sean calificadas como de baja complejidad, las que se pueden observar en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Motivos de Atención Programas de Tutores/as Pares DFI*

<b>Motivo de Atención</b>
Ansiedad ante evaluaciones
Primeros auxilios psicológicos
Autoestima académica
Consejería
Dificultades en habilidades sociales
Estrés académico
Orientación vocacional
Otras dificultades que afectan el ámbito académico
Problemas familiares leves que afectan el rendimiento académico
Problemas de adaptación que afectan el rendimiento académico
Métodos de estudio
Organización del tiempo

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Esta categorización se utiliza solo como una guía para que los/las tutores/as organicen las temáticas recurrentes por las que solicitan apoyo los/las tutorados/as dentro de los motivos ya definidos en los Programas de Apoyo Estudiantil, centrándose siempre en aquello que se quiere que esté distinto y mejor.

En el marco de las actividades del programa de tutorías de la UBO, se capacitaron en diversas áreas para preparar a los tutores/as para un apoyo efectivo e integral de estos. Un área central fue la formación en temáticas relacionadas con la **psicoeducación** en base al Enfoque CS. Durante esta etapa, a los/las tutores/as se les enseñaron métodos que les permiten guiar la conversación en la dirección de las fortalezas, recursos y habilidades de los tutorados/as. A través de esta área de entrenamiento, se promovió el enfoque proactivo y centrado en soluciones, donde los tutores/as desarrollaron habilidades de comunicación específicas las que fueron practicadas a través de ejercicios de role-playing.

A su vez, el aprendizaje en **psicopedagogía** trató los mecanismos efectivos para la administración del tiempo y estrategias de estudio, lo que permitió a los/las tutores/as desarrollar planes de acción personalizados que promuevan la autorregulación por parte de los/las tutorados/as. En lo que concierne al **apoyo pedagógico**, la formación incluyó las áreas de la evaluación educativa y el desarrollo de competencias tales como liderazgo y comunicación, lo que es esencial para este tipo de acompañamiento.

Un área clave fue la preparación en **primeros auxilios psicológicos (PAP)**, enfocado en la prevención y promoción de la salud mental. Los/as tutores/as aprendieron a identificar, acoger y contener a personas en crisis, aplicando técnicas basadas en la neurofisiología del estrés y pasos concretos de primeros auxilios psicológicos. La capacitación incluyó prácticas simuladas y el Diagrama del Protocolo de Actuación Frente a Situaciones Críticas de Salud Mental.

Finalmente, el programa de **Lectura y Escritura Académica (LEA)** fortaleció las competencias en redacción y comprensión lectora, esenciales para el éxito académico. Los tutores aprendieron sobre la estructura de textos, la construcción de oraciones y el uso adecuado de léxico y conectores.

Cabe destacar que la capacitación relativa al Programa de Lectura y Escritura Académica se realizó con la finalidad de entregar conocimiento básico para tener una noción general de lo que realiza cada programa con la finalidad de evaluar y derivar de manera efectiva a los tutorados/as en caso de requerirse apoyo en estos ámbitos.

Estas capacitaciones no solo formaron a los/las tutores/as con herramientas prácticas para mejorar la experiencia educativa de los/las tutorados/as, sino que también promovieron un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde el intercambio de conocimientos y experiencias enriquece a ambos grupos.

Las capacitaciones integrales proporcionadas a los/as tutores/as en áreas como técnicas de entrevista, psicopedagogía, primeros auxilios psicológicos y habilidades de lectura y escritura académica no solo fomentan su crecimiento personal y profesional, sino que también les permiten ofrecer un apoyo enriquecido y personalizado a los/as tutorados/as, facilitando su adaptación y éxito académico. Este proceso de formación integral genera un círculo virtuoso donde los/as tutores/as, al aplicar sus conocimientos y habilidades, contribuyen significativamente al acompañamiento efectivo de los/as tutorados/as. A su vez, este apoyo personalizado fortalece los programas de intervención existentes en la universidad, mejorando la calidad del soporte institucional. Así, la formación y el desarrollo de los/as tutores/as no solo benefician directamente a los/as tutorados/as, sino que también refuerzan la estructura

de apoyo universitario, promoviendo un entorno de aprendizaje inclusivo y colaborativo que maximiza el potencial de todos/as los/as involucrados/as.

Este artículo presenta la experiencia de la implementación del Programa Piloto de Tutores/as Pares UBO, partiendo de la premisa que el Enfoque CS se proyecta como altamente efectivo en su aplicación en el contexto universitario, jugando un rol fundamental en el logro los objetivos propuestos: mejorar la permanencia y adaptación de los/as estudiantes del primer ciclo formativo, ampliar la cobertura de atenciones en la DFI, fortalecer habilidades previas a la práctica profesional y establecer redes de apoyo entre pares. La relevancia del estudio radica en que en la implementación del programa de tutores/as pares se incluyó una capacitación basada en el Enfoque CS, con el fin de verificar si dicho enfoque resulta efectivo en las sesiones de tutorías.

## 2. Metodología

Para analizar los resultados del Programa de Tutores Pares UBO en su primera etapa, se ha definido un diseño de investigación exploratoria y descriptiva. Este diseño se centró en evaluar la percepción de tutores/as y tutorados/as participantes de esta fase piloto, con métodos mixtos que permitió una comprensión integral de los efectos del programa sobre los/as estudiantes de primer año.

La población objetivo del estudio incluyó a dos grupos: tutorados/as y tutores/as.

- (i) El primer grupo consideró a todos los/as estudiantes de primer año de la UBO que participaron en el Programa de Tutores/as Pares durante el primer semestre 2024. Se abarcó una muestra de 92 estudiantes divididos en dos grupos: 78 estudiantes que participaron en actividades grupales en el programa y 14 en intervenciones individuales, lo que corresponde a un 68% del universo de los/as tutorados/as.
- (ii) El segundo grupo contempló a los estudiantes tutores/ras, considerando la evaluación de satisfacción del proceso de formación desarrollado en primavera 2023 y su percepción de logro de la puesta en marcha del Programa durante el primer semestre 2024. Participaron de esta muestra 5 estudiantes, lo que representa el 83% del universo de tutores/ras.

**Tabla 3.**

*Cobertura de la medición: cantidad de estudiantes encuestados*

	<b>Cantidad de estudiantes atendidos</b>	<b>Cantidad de encuestas recibidas</b>	<b>Porcentaje de cobertura medición</b>
Atención individual	28	14	54%
Atención grupal	107	78	73%
<b>Nº Total de atenciones</b>	<b>135</b>	<b>92</b>	<b>68%</b>

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Para asegurar la validez del estudio, se establecieron criterios específicos de inclusión y exclusión. Los criterios de inclusión de los tutorados/as consistieron en ser estudiante de primer año, estar matriculado durante todo el semestre académico de realización del programa y estar dispuesto/a a participar de manera voluntaria en el programa. Los criterios

de exclusión consistieron en los/as estudiantes que abandonaron el programa antes de completarlo y aquellos/as que no asistieron a las sesiones de tutoría con regularidad.

Para el caso de los/as tutores/as, se estableció como criterio de inclusión ser estudiante regular de la UBO cursando el ciclo formativo intermedio o superior, haber participado voluntariamente del programa de capacitación definido, contar con disponibilidad de tiempo para realizar tutorías y aceptar las condiciones administrativas de borde del programa y las funciones de gestión emparejadas. Los criterios de exclusión contemplaron a tutores/as que abandonaron el programa de capacitación antes de completarlo y/o rechazaron alguna de las condiciones de participación.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas en formato grupal. Las encuestas administradas a los/as estudiantes evaluaron la percepción del programa, el desempeño del/a tutor/a y recogieron una autoevaluación del proceso. Las entrevistas semiestructuradas se realizaron con los/as tutores/ras y coordinadoras de los Programas de Apoyo Estudiantil, proporcionando una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones relacionadas con la implementación piloto.

Las encuestas se administraron a través de la plataforma SurveyMonkey, optimizando la recolección y el procesamiento de los datos y garantizando la confidencialidad de las respuestas proporcionadas. El análisis cuantitativo incluyó técnicas estadísticas descriptivas y el análisis cualitativo se llevó a cabo mediante el análisis temático, identificando patrones y temas recurrentes en las entrevistas y observaciones.

### 3. Resultados

A partir de los datos recopilados, se realizaron dos niveles de análisis: (i) **cuantitativo**, a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas representados en una escala de valoración de 1 a 7, siendo 1 la expresión mínima de satisfacción y 7, la máxima y, (ii) **cualitativo**, considerando los hallazgos de las entrevistas semiestructuradas grupales a tutores/ras.

**Tabla 4.**

*Análisis estadístico de las respuestas recibidas – Encuestas de Satisfacción a estudiantes*

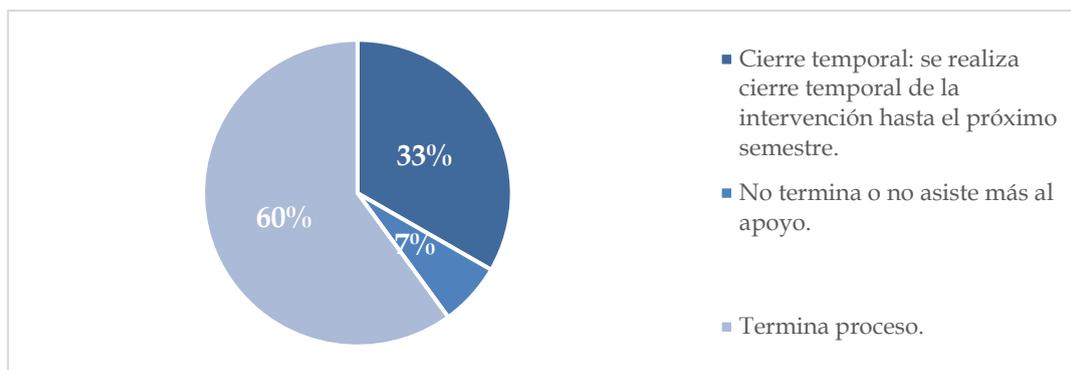
Satisfacción general – Apoyo individual		Satisfacción general – Apoyo grupal	
Media	6,841269841	Media	6,834259
Error típico	0,119189984	Error típico	0,039543
Mediana	7	Mediana	7
Moda	7	Moda	7
Desviación estándar	0,445968084	Desviación estándar	0,335531
Varianza de la muestra	0,198887532	Varianza de la muestra	0,112581
Curtosis	12,17990411	Curtosis	5,609667
Coficiente de asimetría	-3,43042947	Coficiente de asimetría	-2.3248
Rango	1,666666667	Rango	1,666667
Mínimo	5,333333333	Mínimo	5,333333
Máximo	7	Máximo	7
Cuenta	14	Cuenta	78
Nivel de confianza (95.0%)	0,257494306	Nivel de confianza (95.0%)	0,078846

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

La mayoría de los/as estudiantes participantes de la medición corresponde a aquellos/as que han dado por finalizado su proceso de acompañamiento dentro del Programa de Tutores Pares. Este indicador se alinea con lo esperado a partir del Enfoque CS en relación a la duración de las intervenciones y la obtención de resultados por parte de los/as tutorados/as.

### Figura 1.

*Estado de la intervención – Encuestas de Satisfacción a estudiantes*



**Fuente:** Elaboración propia (2024).

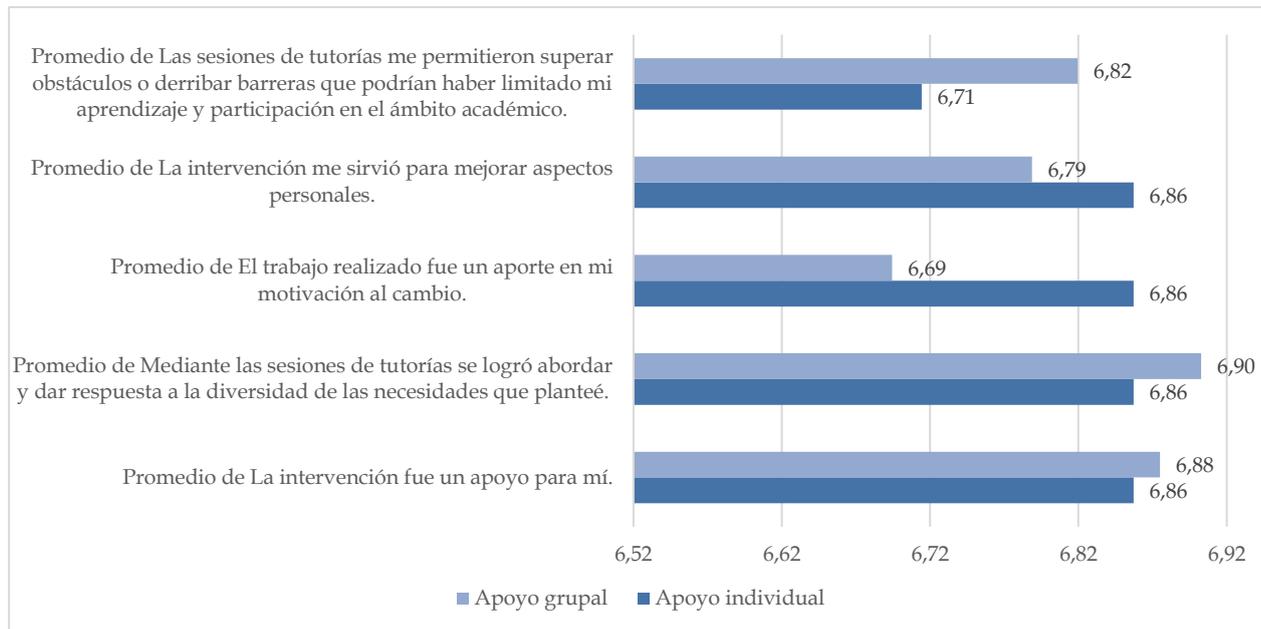
A continuación, se exponen los resultados obtenidos a partir de tres ejes de análisis: la percepción de utilidad del programa, la calidad de la interacción entre tutores/as y tutorados/as, y la satisfacción general con las experiencias obtenidas.

### 3.1. Percepción de utilidad del Programa

La mayoría de los/as estudiantes que participaron en el programa de tutoría reportaron una alta satisfacción con la utilidad del programa. Los resultados de la encuesta indicaron que el 85% de los/as estudiantes consideraron que el programa les ayudó a adaptarse mejor a la vida universitaria y a gestionar mejor sus estudios. La Figura 1 ilustra estas percepciones, mostrando que los/as estudiantes encontraron particularmente útil el apoyo académico y el consejo personalizado ofrecido por sus tutores/as.

**Figura 2.**

*Resultados de Evaluación del programa – Encuestas de Satisfacción a estudiantes*

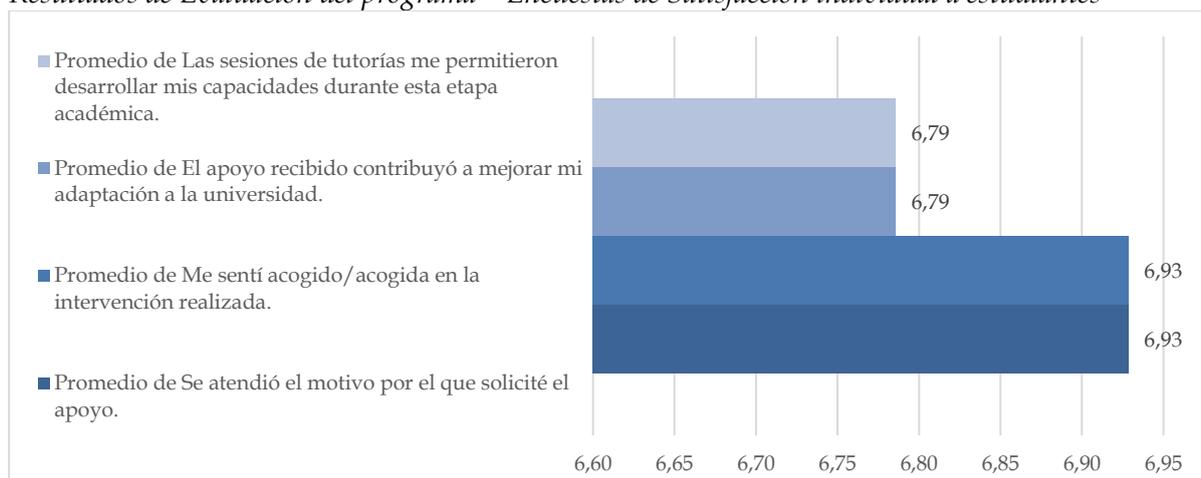


**Fuente:** Elaboración propia (2024).

El trabajo específico de las intervenciones individuales proporciona además información sobre la percepción de los/as estudiantes respecto a si se resolvieron sus necesidades particulares, lo que se recoge en los datos cuantitativos con altos niveles de satisfacción en relación con la adaptación y el bienestar estudiantil, como se presenta en la Figura 3.

**Figura 3.**

*Resultados de Evaluación del programa – Encuestas de Satisfacción individual a estudiantes*



**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Los/as tutores/ras, por su parte, también expresan una alta percepción de utilidad del programa como una contribución directa a su formación profesional y a su desarrollo personal. En este aspecto, el resultado de las entrevistas destaca la valoración positiva que los/as

tutores/ras dan al programa de capacitación y a las actividades que se desarrollaron en su ejecución.

**Tabla 5.**

*Análisis cualitativo de las respuestas recibidas – Entrevista semiestructurada a tutores/ras*

**Impacto de la Formación:**

- Los tutores valoraron positivamente la formación recibida.
- Sugirieron mayor tiempo de práctica y role-playing para mejorar aún más sus habilidades. Comentarios como "*más tiempo en role playing porque el conocimiento de por sí no lo han pasado desde primero (...) Entonces la práctica es lo que genera ese enriquecimiento*" subrayan la necesidad de mayor capacitación práctica.

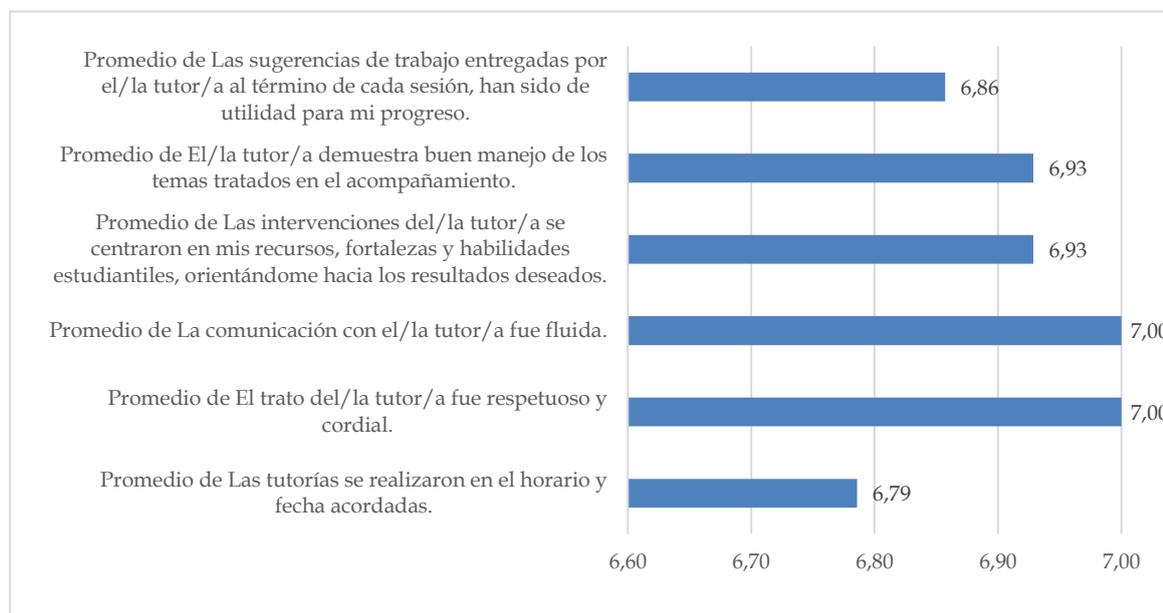
**Fuente:** Elaboración propia (2024).

### 3.2. Calidad de la Interacción entre Tutores/ras y Tutorados/as

Las interacciones entre tutores/as y tutorados/as fueron otro aspecto clave evaluado en las encuestas. La mayoría de los/as estudiantes destacaron la empatía y el apoyo emocional proporcionado por sus tutores/as. La Figura 4 presenta los niveles de satisfacción con respecto a la calidad de la interacción, donde el 90% de los/as estudiantes valoraron positivamente la disponibilidad y la accesibilidad de sus tutores/as, subrayando la importancia de la comunicación efectiva y el apoyo continuo proporcionado.

**Figura 4.**

*Resultados de eje "Desempeño del/a Tutor/a" – Encuestas de Satisfacción a estudiantes*



**Fuente:** Elaboración propia (2024).

La calidad de la interacción entre tutores/as y tutorados/as, caracterizada por la empatía y el apoyo emocional, resalta el valor de las relaciones interpersonales en la mejora de la experiencia educativa. Desde las experiencias y percepciones de los/las tutores/as pares, se

recogen apreciaciones similares, resaltando sobre todo la importancia que adquirió la escucha activa y la comunicación asertiva en el resultado favorable con los/as tutorados/as.

**Tabla 6.**

*Análisis cualitativo de las respuestas recibidas – Entrevista semiestructurada a tutores/ras*

<b>Desarrollo de Habilidades:</b>	<b>Desafíos y Estrategias:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los/as tutores/as mencionaron que desarrollaron habilidades clave como la empatía, la escucha activa, la comunicación y la responsabilidad.</li> <li>▪ Comentarios representativos incluyen "<i>empatía y escucha activa han sido un plus en muchos aspectos</i>" y "<i>la responsabilidad al trabajar con otro</i>".</li> <li>▪ Estas habilidades son fundamentales tanto para su desempeño como tutores/as como para su desarrollo personal y profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los/as tutores/as enfrentaron desafíos en la dirección de sesiones con múltiples temas y en mantener el enfoque en los problemas académicos.</li> <li>▪ Utilizaron estrategias como la resiliencia, el apoyo mutuo entre compañeros/as y el aprendizaje continuo para superar estos desafíos.</li> <li>▪ Ejemplos de estrategias mencionadas incluyen "apoyo mutuo entre compañeros" y "resiliencia frente a situaciones desafiantes".</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Como un mecanismo para mantener y mejorar estos resultados, los/as tutores/ras destacan la necesidad de trabajar con la gestión del tiempo destinado en las sesiones para mantener el enfoque en el problema a trabajar. Este factor se vincula también con la opinión de tutorados/as en cuanto a afinar la duración de las sesiones y el horario de estas, como se señala en la Figura 5.

### **3.3. Satisfacción General**

En concordancia con los datos anteriores, la satisfacción general con el programa de tutoría fue alta, tanto entre los/as estudiantes como entre los/as tutores/as. El 88% de los/as estudiantes manifestaron estar satisfechos/as o muy satisfechos/as con su experiencia en el programa. Los/as tutores/as también reportaron una alta satisfacción, indicando que el programa les permitió desarrollar habilidades de liderazgo y mentoría.

A modo de síntesis general, se recogen las apreciaciones de todos/as los/as participantes en relación con los aspectos destacables y de mejora del Programa de Tutores/as Pares. En primer lugar, en los resultados de la pregunta "¿Qué aspectos destacarías como positivos del programa en que participaste?", se han identificado cinco categorías principales de análisis, las que se presentan en la figura 5 a continuación:

**Figura 5.**

Frecuencia de categorías para “Aspectos positivos del programa”- Encuestas de Satisfacción a estudiantes



**Fuente:** Elaboración propia (2024).

La categoría que más destacó fue la de comunicación con mayor frecuencia (19 menciones), resaltando aspectos como la claridad, efectividad y calidad de la comunicación por parte de los/as tutores/as. Con 10 menciones, se valoró la participación tanto de los/as tutores/as como de los/as estudiantes. También, con 10 menciones, se destacó la categoría de Empatía y Actitud de los/as Tutores/as, señalando “buena onda, simpatía y actitud positiva de los tutores”.

Por su parte, el análisis de las respuestas a “¿Qué aspectos mejorarías de la actividad en que participaste?” revela que la mayoría de los/as participantes están satisfechos/as con la actividad y no ven la necesidad de mejoras significativas (52 menciones). Sin embargo, hay áreas específicas, como la participación y la presentación del contenido, donde se podrían hacer ajustes para mejorar la experiencia. Algunos/as participantes sugirieron hacer la actividad más dinámica e interactiva (8 menciones).

**Figura 6.**

Frecuencia de categorías para “Aspectos a mejorar del programa”- Encuestas de Satisfacción a estudiantes



**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Los resultados sugieren que los aspectos más valorados del programa son principalmente la comunicación efectiva y clara por parte de los/as tutores/as, la participación activa, y la actitud positiva de los/as instructores/as. También, se aprecia la utilidad práctica del contenido y el ambiente agradable del programa, subrayando la relevancia y aplicabilidad de los contenidos aprendidos tanto para la universidad como para la vida diaria.

#### Tabla 7.

*Análisis cualitativo de las respuestas recibidas – Entrevista semiestructurada a tutores/ras*

---

#### Experiencias

---

- Los/as tutores describieron su experiencia como enriquecedora, única y desafiante, destacando el impacto positivo en su desarrollo personal y profesional.
  - Testimonios como "bastante enriquecedor en muchos aspectos" y "una experiencia única porque son experiencias que a veces no siempre se dan en el contexto universitario" reflejan esta percepción.
  - Además, enfrentaron desafíos significativos, como la gestión de múltiples temas personales de los/as tutorados/as y la organización efectiva de las sesiones.
- 

**Fuente:** Elaboración propia (2024).

La síntesis de los resultados demuestra una alineación de los hallazgos respecto de los objetivos que persigue el Programa de Tutores/as Pares UBO, lo que propone una discusión orientada a reflexionar sobre los aspectos de provecho que se pueden trabajar para las siguientes etapas de implementación.

## 4. Discusión

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción indican una percepción positiva generalizada del Programa de Tutores/as Pares UBO, tanto de los/as tutorados/as como de los/as tutores/ras. La alta percepción de utilidad del programa sugiere que las estrategias implementadas fueron efectivas para apoyar a los/as estudiantes en su adaptación a la vida universitaria. Este hallazgo es consistente con estudios previos que destacan la importancia de la tutoría de pares en la facilitación del aprendizaje y la integración social. Por ejemplo, Santiviago, Couchet y De León (2020) encontraron que las tutorías entre pares en la Universidad fueron vistas como una experiencia formativa valiosa tanto para tutores como para tutorados, mejorando su experiencia educativa y social.

Los resultados obtenidos indican una percepción positiva generalizada del Programa de Tutores/as Pares UBO tanto entre los/as estudiantes como entre los/as tutores/as. La alta percepción de utilidad del programa sugiere que las estrategias implementadas fueron efectivas para apoyar a los/as estudiantes en su adaptación a la vida universitaria. Este hallazgo es consistente con estudios previos que destacan la importancia de la tutoría de pares en la facilitación del aprendizaje y la integración social. Por ejemplo, Hervás Torres *et al.* (2017) encontraron que los programas de aprendizaje-servicio y mentoría entre iguales mejoraron significativamente las competencias sociales y de aprendizaje de los/as estudiantes universitarios/as, destacando la percepción positiva y la efectividad de tales programas en la adaptación y el éxito académico de los/as estudiantes. Estos resultados subrayan la relevancia de los programas de tutoría entre pares como herramientas clave para la integración y el bienestar estudiantil en el ámbito universitario.

Además, la calidad de la interacción entre tutores/as y tutorados/as, caracterizada por la empatía y el apoyo emocional, resalta el valor de las relaciones interpersonales en la mejora de la experiencia educativa. La alta satisfacción general con el programa refuerza la premisa de que la tutoría de pares no solo beneficia a los/as tutorados/as, sino también a los/as tutores/as, quienes desarrollan habilidades esenciales para su formación profesional. Al respecto, Gisbert y Coll (2015) señalan que las prácticas de tutoría entre iguales en universidades fomentan no solo el rendimiento académico, sino también el desarrollo de habilidades interpersonales y profesionales en los tutores.

Esto está en línea con investigaciones que subrayan el doble beneficio de los programas de tutoría, donde tanto tutores/as como tutorados/as experimentan crecimiento personal y académico. Carpintero Raimúndez *et al.* (2010) encontraron que la implementación de la tutoría entre compañeros en el primer curso de la Diplomatura de Magisterio no solo mejoró el rendimiento académico, sino también la confianza y las habilidades sociales de los participantes.

Del mismo modo, Benites (2020) destaca que la tutoría académica fortalece la responsabilidad y autonomía de los/as estudiantes universitarios, mejorando su desarrollo personal y rendimiento académico. Además, subraya la importancia de la relación colaborativa y el apoyo emocional en el éxito académico, corroborando así la efectividad de la tutoría entre pares en la promoción de un entorno educativo enriquecedor y de apoyo.

Los resultados positivos dan un aliciente con relación al aporte de las tutorías a la adaptación y permanencia de los/as estudiantes, por lo que sería interesante continuar esta línea investigativa. La muestra actual se limitó a una sola universidad, lo que invita a desarrollar futuros estudios longitudinales que puedan evaluar el impacto sostenido de la tutoría entre pares en otras instituciones, así como considerar también el análisis en diversas etapas de la trayectoria educativa de los/as estudiantes más allá del primer ciclo formativo.

Otro elemento a considerar es la posible dependencia en datos autoinformados a través de encuestas de satisfacción, las cuales podrían estar sujetas a sesgos de respuesta. Si bien las percepciones de los/as participantes son valiosas, un desafío a futuro sería complementar estos datos con medidas objetivas de rendimiento académico y permanencia, lo cual proporcionaría una evaluación más robusta del impacto del programa.

El enfoque CS ha demostrado ser un paradigma efectivo para atender los requerimientos de estudiantes en etapa inicial, ofreciendo una estructura clara y orientada a objetivos que facilita el acompañamiento académico y emocional. En el contexto de la tutoría, este enfoque permite a los/as tutores/as identificar y potenciar las fortalezas de los/as estudiantes, promoviendo así una mayor autonomía y confianza en sus capacidades. Para reforzar este trabajo y asegurar la correcta implementación del Enfoque CS, se sugiere la incorporación de sesiones de observación en una sala espejo. En estas sesiones, un/a terapeuta formado/a en el Enfoque CS podría observar la aplicación del lenguaje y las técnicas durante las entrevistas con los/as tutorados/as, proporcionando retroalimentación constructiva a los/as tutores/as. Esta práctica no solo garantizaría la fidelidad al modelo CS, sino que también ofrecería oportunidades de mejora continua para los tutores/as, fortaleciendo el impacto positivo del programa en el desarrollo académico y personal de los/as estudiantes.

Finalmente, es importante incluir la visión de otros agentes de la comunidad educativa, como directores de escuela, coordinadores de programas de apoyo y docentes, en relación al Programa de Tutores/as Pares. Integrar sus experiencias y perspectivas en el programa asegura que se aborden las diversas necesidades y desafíos específicos de los/as estudiantes de manera más precisa y coordinada. Esta sinergia crea un círculo virtuoso de mejora continua,

donde la retroalimentación y la cooperación entre los/as diferentes actores/as educativos fortalecen el programa, promueven un sentido de pertenencia y compromiso, y contribuyen a un entorno de aprendizaje más cohesivo y colaborativo. Así, se maximiza el impacto positivo en el desarrollo académico y personal de los/as estudiantes, consolidando el Programa de Tutores/as Pares como un pilar fundamental en la misión educativa de la universidad.

## 5. Conclusiones

El Programa de Tutores/as Pares UBO ha demostrado ser una intervención valiosa para promover una educación inclusiva y equitativa. Los/as participantes del programa reportaron altos niveles de satisfacción, tanto en términos de la utilidad percibida del programa como de la calidad de la interacción con sus tutores/as. Estos hallazgos sugieren que el programa contribuye significativamente a facilitar la transición a la vida universitaria, proporcionando un apoyo académico y emocional crucial durante el primer año de estudios. Fomentar programas similares en otras instituciones puede contribuir significativamente a reducir las tasas de deserción y a mejorar el éxito académico de los/as estudiantes. La implementación de tutorías de pares no solo proporciona apoyo académico, sino que también crea un entorno más cohesivo y solidario, facilitando la integración social y el bienestar emocional de los/as estudiantes.

A partir de la experiencia de la UBO en su programa piloto, es posible esbozar algunas recomendaciones específicas que puedan orientar a otras Instituciones de Educación Superior en la implementación de estrategias similares. Primero, se recomienda **expandirlo a otros niveles de formación** y realizar estudios longitudinales que permitan evaluar los efectos a largo plazo, extendiendo así los efectos positivos observados en el piloto.

En segundo lugar, es fundamental establecer un **sistema de formación continua** para los/as tutores/as, enfocándose en el desarrollo continuo de habilidades de mentoría y estrategias de apoyo académico. Sería de gran provecho que estas capacitaciones incluyeran una profundización en el Enfoque CS junto con formaciones alternativas sobre comunicación empática y efectiva, manejo de múltiples focos, técnicas de resolución de problemas, incluir talleres regulares y sesiones de feedback, entre otras. Esta estrategia asegura que los/as tutores/as mejoren continuamente sus habilidades de tutoría y se mantengan actualizados con las mejores prácticas y metodologías educativas.

Como tercera recomendación, se propone utilizar estrategias metodológicas en la formación de tutores/as que se basan en extender las actividades de práctica y role-playing, simulando situaciones reales que los/as tutores/as puedan enfrentar. Esto ayudará a mejorar sus habilidades en el manejo de sesiones y en la resolución de problemas.

Finalmente, es crucial desarrollar **herramientas de evaluación y monitoreo continuo** para medir el impacto del programa. Estas herramientas deben enfocarse en indicadores de rendimiento académico, integración social y bienestar emocional. La implementación de encuestas de diagnóstico y cierre y entrevistas en profundidad permitirá recopilar datos cualitativos y cuantitativos sólidos, proporcionando una visión comprehensiva del impacto del programa y facilitando ajustes oportunos y mejoras basadas en evidencia.

El éxito del Programa de Tutores/as Pares UBO demuestra la importancia de las intervenciones educativas que combinan apoyo académico con desarrollo personal. La tutoría de pares no solo beneficia a los/as tutorados/as, mejorando su rendimiento académico y bienestar emocional, sino que también proporciona a los/as tutores/as una valiosa experiencia en liderazgo y mentoría. Las instituciones educativas deben considerar la implementación y

expansión de programas similares, ajustándolos a sus contextos específicos para maximizar los beneficios para toda la comunidad estudiantil.

En resumen, el Programa de Tutores/as Pares UBO ha creado un círculo virtuoso de aprendizaje y apoyo, fortaleciendo la cohesión social y académica dentro de la universidad. La expansión de este programa y la implementación de mejoras continuas asegurarán que siga contribuyendo significativamente a una educación inclusiva y de calidad, preparando a los estudiantes para enfrentar con éxito sus desafíos académicos y personales.

## 6. Referencias

- Abdulla, A. y Woods, R. (2020). Obstacles vs. Resources - Comparing the Effects of a Problem-Focused, Solution-Focused and Combined Approach on Perceived Goal Attainability and Commitment. *International Journal of Applied Positive Psychology*, 6, 175-194. <https://doi.org/10.1007/s41042-020-00044-6>
- Benites, R. M. (2020). El papel de la tutoría académica para elevar el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. *Revista Conrado*, 16(76), 283-291. <https://bit.ly/4f2T27Z>
- Carpintero Raimúndez, E., Maya Frades, V., Castro Cardoso, D. D., García Rodríguez, M. L., López Esteban, M. C., García Pérez, J. R. y Monterrubio Pérez, M. C. (2010). *Experiencia-piloto de implementación de la tutoría entre compañeros (peer tutoring) en el primer curso de la Diplomatura de Magisterio (especialidad de educación infantil)*. <https://bit.ly/463WE5D>
- Cabrera-Murcia, P. (2020). ¿Cómo se conceptualizan las ayudantías? La voz de las personas tutoras universitarias. *Revista Educación*, 44(1), 63-80. <https://bit.ly/3W7j8hA>
- Dirección de Formación Integral DFI, Universidad Bernardo O'Higgins. (2023). Directiva Dirección de Formación Integral.
- Dirección de Formación Integral DFI, Universidad Bernardo O'Higgins. (2024). Informe General de Perfil de Ingreso 2024.
- Franklin, C., Ding, X., Kim, J. S., Zhang, A., Hai, A., Jones, K., Nachbaur, M. y O'Connor, A. (2023). *Solution-Focused Brief Therapy in Community-Based Services: A Meta-Analysis of Randomized Controlled Studies*. *Research on Social Work Practice*. <https://doi.org/10.1177/10497315231162611>
- Gisbert, D. D. y Coll, M. F. (2015). Prácticas de tutoría entre iguales en universidades del Estado español y de Iberoamérica. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(1), 5-17. <https://bit.ly/3WlpRWq>
- Hayton, J. W. (2017). Helping them to help themselves? An evaluation of student-led tutorials in a higher education setting. *Journal of Further and Higher Education*, 43, 12-29. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1349892>
- Hervás Torres, M., Fernández Martín, F. D., Arco Tirado, J. L. y Miñaca Laprida, M. I. (2017). Efectos de un programa de Aprendizaje-Servicio en el alumnado universitario. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(41), 126-146. <https://doi.org/10.25115/ejrep.41.16049>

- Iveson, C. (2002). Solution-Focused Brief Therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 8(2), 149-156. <https://doi.org/10.1192/apt.8.2.149>
- Jerome, L., McNamee, P., Abdel-Halim, N., Elliot, K. y Woods, J. (2023). Solution-focused approaches in adult mental health research: A conceptual literature review and narrative synthesis. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1068006. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1068006>
- Kim, J. S. (2008). Examining the Effectiveness of Solution-Focused Brief Therapy: A Meta-Analysis. *Research on Social Work Practice*. <https://bit.ly/3Y31wWN>
- Marchena Consejero, E. (2005). Tutoría entre iguales en la Universidad de Cádiz Proyecto Compañero. <https://bit.ly/3y0QW87>
- Ministerio de Educación. (2017). División de Educación Superior. Bases para la construcción de una Política Inclusiva en Educación Superior. <https://biblioteca.digital.gob.cl/items/10211fab-dff7-4932-8372-a6490a665ccd>
- Neipp, M., Beyebach, M., Sánchez-Prada, A. y Delgado Álvarez, M. C. (2021). Solution-Focused versus Problem-Focused Questions: Differential Effects of Miracles, Exceptions and Scales. *Journal of Family Therapy*, 43(4), 728-747. <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12345>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2024). <https://www.unesco.org/es/education/inclusion>
- Ruiz, N. y Fandos, M. (2014). The role of tutoring in higher education: improving the student's academic success and professional goals. *Revista Internacional de Organizaciones*, 12, 89-100. <https://doi.org/10.17345/RIO12.89-100>
- Santiviago, C., Couchet, M. y De León, F. (2020). Las tutorías entre pares en la Universidad de la República como experiencia formativa: la mirada de los tutores. *Páginas de Educación*, 13(2), 21-33. <https://bit.ly/3VW9leg>
- Seko, Y. y Lau, P. H. (2021). Solution-focused approach in higher education: a scoping review. *Higher Education Research & Development*, 41, 1710-1726. <https://doi.org/10.1080/07294360.2021.1920893>
- Shennan, G. (2020). Towards a Critical Solution-Focused Practice? *Journal of Solution Focused Practices*. <https://doi.org/10.59874/001c.75064>
- Taklavi, S., Shahbaazi, P. y Narimani, M. (2020). The Effectiveness of Solution-Focused Approach on Temperament and Character Dimensions among Probative University Students. *International Journal of Biological Sciences*, 13, 159-165. <https://doi.org/10.30491/IJBS.2020.104827>

## CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

**Contribuciones de los/as autores/as:** Evelyn Acuña Orellana, Alejandra Hernández Tapia, Jocelyn Leiva Mondaca.

**Nota:** las autoras contribuyeron de manera equitativa en todas las etapas de este trabajo.

**Financiación:** La financiación del programa y del estudio proviene de fuentes institucionales de la Universidad Bernardo O'Higgins, sin la intervención de entidades externas con intereses comerciales o personales que pudieran sesgar los resultados.

**Conflicto de intereses:**

Las autoras del presente estudio declaran que no existen conflictos de intereses que puedan haber influido en la realización de la investigación o en la presentación de los resultados.

**AUTOR/ES:****Evelyn Acuña Orellana**

Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

Politóloga y Magister en Relaciones Internacionales de la P. Universidad Católica de Chile, Diplomada en Gestión de Proyectos Educativos y en Pedagogía para la Educación Superior. Se desempeña como Encargada de la Unidad de Análisis y Seguimiento de la Subdirección de Desarrollo Estudiantil y Formación Integral en la Universidad Bernardo O'Higgins. Además, es docente en los cursos de Formación Ciudadana, Globalización, Ética y Responsabilidad Social dependientes de Unidad de Formación General. También participa como voluntaria en Centro Educativo "El Rincón del Saber" desde hace 15 años, a cargo de la producción de contenidos y como coordinadora de actividades culturales para el apoyo escolar de niños y jóvenes en riesgo social.

[evelyn.acuna@ubo.cl](mailto:evelyn.acuna@ubo.cl)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0009-0009-1316-5465>

**Google Scholar:** <https://scholar.google.com/citations?hl=es&user=bCU5ImgAAAAJ>

**Alejandra Hernández Tapia**

Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

Psicóloga clínica graduada de la Universidad Central de Chile, especializada en psicoterapia sistémica y terapia breve centrada en soluciones, con amplia trayectoria en la promoción y prevención de la salud mental en atención primaria y el tratamiento de jóvenes y adultos. Actualmente, coordina el Programa de Tutores Pares en la Universidad Bernardo O'Higgins, liderando iniciativas de psicoeducación enfocadas en el desarrollo socioemocional y académico de los estudiantes. Su participación como expositora en el 3er Encuentro Latinoamericano de Terapia Breve Centrada en Soluciones destaca su compromiso con prácticas terapéuticas innovadoras. También imparte electivos de formación general y cátedras introductorias de psicología en la universidad.

[hernandezal@docente.ubo.cl](mailto:hernandezal@docente.ubo.cl)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0009-0004-2186-4155>

**Google Scholar:** <https://scholar.google.com/citations?user=CD26lzEAAAAJ&hl=es>

**Jocelyn Leiva Mondaca**

Universidad Bernardo O'Higgins, Chile.

Psicóloga y Magíster en Psicología Clínica Adultos, Diplomada en Técnicas Proyectivas y especializada en acopomamiento a estudiantes. Se desempeña como Jefa Sección de Acompañamiento Estudiantil de la DFI en la Universidad Bernardo O'Higgins, además de su rol como docente en los cursos de Formación General dependientes de la SubDirección de Desarrollo Estudiantil y Formación Integral enfocado en estudiantes de primer año formativo. También ha coordinado los programas de apoyo estudiantil de Psicoeducación y Primeros Auxilios Psicológicos. Sus líneas investigativas se han centrado en estrategias de afrontamiento y salud mental en docentes y el desarrollo de acciones de acompañamiento a estudiantes en su adaptación académica.

[jocelyn.leiva@ubo.cl](mailto:jocelyn.leiva@ubo.cl)

**Orcid ID:** <https://orcid.org/0009-0002-2930-5898>

**Google Scholar:** <https://scholar.google.com/citations?user=RIPYkNoAAAAJ&hl=es>