

Perfil del tutor par: indicadores de desempeño y elementos claves en el acompañamiento para la retención de estudiantes iniciales.

Línea temática 4. Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono

Cinthia Espinoza

cespinoza@ubiobio.cl

Chile Universidad del Bío-Bío

Resumen

En el escenario actual de la educación universitaria chilena, la retención de estudiantes iniciales se ha convertido en tema de vital importancia. Durante el año 2017 la retención en las universidades del país se eleva a un 78,7%, mientras que la retención de los estudiantes de primer año de la Universidad del Bío-Bío es de 83,6% para el mismo periodo. Este valor por sobre el promedio, puede explicarse por el reconocimiento que se ha realizado desde dicha casa de estudios de los factores que inciden en la retención; factores que son causados por la interacción de elementos individuales e institucionales (Tinto, 1975), Slavings, Biddke y Bank (2001) señalan que la influencia de los padres y los pares en las expectativas que los alumnos tienen sobre la educación superior, también son de vital importancia (Rubio, 2014). La Universidad del Bío-Bío, teniendo en cuenta la influencia estos factores, ha implementado el acompañamiento y tutorías entre pares como estrategia de retención para los/as estudiantes de primer año, esto a través del Programa Tutores.

Este trabajo es descriptivo y busca establecer que los tutores/as pares son estudiantes de cursos superiores que deben responder a ciertos criterios de desempeño en lo procedimental, conceptual y actitudinal, acordes éstos con las características de los estudiantes que ingresan a la Universidad, entonces la pregunta que se indaga es ¿cuáles son los indicadores de desempeño con los que deberían cumplir y desarrollar los tutores/as pares para el acompañamiento efectivo y aporte a la retención en primer año?

El Programa Tutores se implementa desde 2010, tiene como objetivo el contribuir a la retención y aprobación de las asignaturas de los estudiantes iniciales, abordando las áreas académica, socioeconómica y motivacional, mediante estrategias institucionales de adaptación a la vida universitaria y el desarrollo de competencias específicas y genéricas. Actualmente abarca 26 carreras de la Universidad y cuenta con 143 tutores/as. Desde su

implementación ha contado con más de 900 tutores/as, éstos son seleccionados/as mediante un proceso normalizado en la Universidad, que se lleva a cabo a fines de cada semestre e incluye 5 etapas; convocatoria, postulación y análisis curricular, preselección, entrevista, jerarquización y selección final. Una vez seleccionados/as, deben cumplir con participación en seminarios de capacitación y formación que son organizados por la Escuela de Formación de Tutores, cuyo objetivo es fortalecer sus capacidades a través de una formación continua, otorgando las bases teóricas, procedimentales y actitudinales para el acompañamiento que éstos llevan a cabo con los estudiantes de primer año.

Buscando dar respuesta a la interrogante planteada, se analizó el perfil del tutor par existente en la Universidad, posteriormente, en un trabajo conjunto con el equipo interdisciplinario que compone el Programa Tutores y Programa de acompañamiento y acceso efectivo a la Educación Superior (PACE), se avanzó hacia una definición más exhaustiva, que sienta la base, junto a la revisión bibliográfica, de la construcción de indicadores de desempeño del perfil del tutor/a, los cuales posteriormente serán validados por actores claves; profesionales del Programa, Tutores/as y Jefes del Departamento de Pregrado de la Universidad.

La definición y aprobación de los indicadores de desempeño para los/as tutores/as es de vital relevancia para precisar y actualizar futuros procesos de selección, líneas de formación, y evaluación de ésta en cuanto a su significación y desarrollo de habilidades claves para la eficiencia en la metodología de pares.

En el contexto nacional, en la Red Nacional de Tutores Pares, se busca avanzar en un perfil genérico del tutor/a, y sin duda, este trabajo de validación interna será una aporte pionero en la descripción de indicadores, adquiriendo pertinencia con los actores del proceso, lo cual se visualiza puede luego ser ampliado a nivel nacional.

Descriptor o Palabras Clave: Tutor par, Perfil, Indicadores de desempeño, Retención.

1.- Introducción

El creciente acceso a la educación superior en Chile, que ha aumentado en forma exponencial en los últimos años, ha traído consigo nuevas preocupaciones tanto para el Estado como para las instituciones de educación superior, siendo una de ellas, la permanencia de los/as estudiantes en ésta. Es por esto que algunas de estas instituciones han emprendido diversas acciones en pro de la retención de sus estudiantes. Esto porque, para los estudiantes, si los beneficios de permanecer en la institución son percibidos como mayores que los costos personales entonces permanecerán en la institución. Alternativamente, si se reconocen otras actividades como fuente de mayores recompensas, el estudiante tenderá a desertar (Ortiz, D., Barrios, P., Serrano, M., 2016).

Dentro de las acciones emprendidas, en el caso específico de los estudiantes iniciales, se encuentran las tutorías entre pares, En el caso de la Universidad del Bío-Bío, ésta desde hace ya 10 años cuenta con el Programa Tutores, que se encarga de realizar este acompañamiento, teniendo como objetivo el contribuir a la retención y aprobación de las asignaturas de los estudiantes iniciales, abordando las áreas académica, socioeconómica y motivacional, mediante estrategias institucionales de adaptación a la vida universitaria y el desarrollo de competencias específicas y genéricas (Fuentes, R., Matamala, A., 2015).

Los/as tutores/as son estudiantes de cursos superiores que atraviesan por un proceso de selección y formación que busca entregarles las herramientas necesarias para el desempeño de su labor tutorial; y para definir las líneas a seguir en este proceso formativo se hace necesario analizar y establecer cuál es el perfil de tutores que se necesita para dicho contexto universitario, proceso de definición que será abordado en este trabajo.

2.- Problemática

Como ya se ha señalado anteriormente, en las últimas décadas, la Educación Superior en Chile ha presentado un proceso de transformación que ha significado un exponencial aumento en la cobertura.

El aumento de cobertura se explica por un crecimiento sostenido de la matrícula y del número de instituciones del sistema de Educación Superior, que responde a una presión social por mayor educación y a un incremento de la oferta privada impulsada desde comienzos de los años ochenta en el marco de un esquema de libre mercado, cuyos efectos se han prolongado hasta la fecha.

El aumento en matrícula en Educación Superior a nivel nacional se eleva desde 637.434 estudiantes en 2005 a 1.180.181 en el presente año (Índice de Matrícula CNED, 2019), mientras que el ingreso de estudiantes a la Universidad del Bío-Bío para el mismo periodo pasó de 8.782 a 11.698 (Índice de Matrícula CNED, 2019).

Junto a este aumento de la matrícula, también se produce la heterogeneización del estudiantado, debida al acceso de estudiantes de los quintiles más bajos; convirtiéndose la equidad en el acceso a educación de calidad y la permanencia, temas de vital importancia.

Con respecto a la permanencia o retención de estudiantes, de acuerdo a lo señalado por varios autores, como Tinto (1987), Astin (1984), Figuera (2003), ésta es especialmente importante durante el primer año, ya que para muchos estudiantes es un proceso complejo que conlleva múltiples y significativos cambios, donde debe adaptarse a un “nuevo contexto organizativo, educativo y social, regulado por normas explícitas y/o implícitas que debe conocer para funcionar adecuadamente” (Figuera, 2003).

En el caso de la Universidad del Bío-Bío, si se hace una revisión de la variables que definen a los estudiantes iniciales del año 2019, dentro de éstas, podemos identificar que de los 2523 matriculados/as, la mayoría proviene de colegios particulares subvencionados, un 54,7%, 37,4% lo hacen de establecimientos educacionales municipales y tan solo un 7,9% tiene como establecimiento de origen uno particular pagado (Informe de Caracterización Estudiantil, 2019). Que el 35,63% declaran que desean trabajar durante el primer año, que la mayor parte de los estudiantes provienen de las cercanías de las ciudades donde se encuentran ubicados los campus: Chillán y Concepción (Informe de Caracterización Estudiantil 2019), y que el 57% cuenta con el beneficio de la Gratuidad, lo que les incluye dentro del 60% de hogares con menores ingresos del país, por nombrar algunas de las características propias del alumnado de la institución. (Informe de Caracterización Estudiantil 2019).

3.- Marco Teórico

En el actual escenario de la Educación Superior Chilena, la deserción de los estudiantes iniciales se erige como uno de los retos que debe ser abordado, entendiendo la deserción como “el proceso de abandono voluntario o forzoso de la carrera en que se matricula el estudiante, por la influencia positiva o negativa de circunstancias internas o externas al alumno” (Tinto, 1975). Y entendiendo también, que la persistencia en el sistema educativo, según Tinto (1987), es producto de la integración y está marcada por períodos de transición que los individuos deben superar para continuar en la comunidad universitaria. Para ello, los jóvenes deben superar dos obstáculos: la incapacidad para desprenderse de los estilos de relaciones propias del nivel educativo previo, y las dificultades para adaptarse a los nuevos requerimientos intelectuales y sociales de la vida universitaria.

Frente a estos factores una de las herramientas a las que es posible recurrir es la tutoría, ya que permite seguir, facilitar, acompañar, guiar, procesos educativos. Consecuentemente no es un fin en sí misma, sino un medio para el mejoramiento de las trayectorias de los estudiantes, con atención a sus necesidades y a las condiciones particulares de cada caso (los docentes y las condiciones institucionales). a tutoría se concibe como un proceso educativo referido a la socialización que involucra todos los elementos con los que interactúa la persona: la familia, la escuela, la comunidad así contextos específicos de interacción social en donde se construyen conjuntos de significados, representaciones y valores a través de los procesos de mediación semiótica, sociocultural e interaccional (Molina 2004).

En el caso de la acción tutorial llevada a cabo en la Universidad del Bío-Bío, esta intenta responder tanto a las necesidades académicas como a las de adaptación y desarrollo de habilidades sociales por parte de los/as estudiantes iniciales.

Las distintas experiencias internacionales coinciden en señalar que uno de los requisitos para el éxito de la tutoría pasa por la formación previa y específica, aunque sea mínima, de quienes han de ser sus agentes principales. Es decir, (...) los estudiantes que fungen como tutores pares, que deberían además de contar con un apoyo técnico permanente, dentro de la propia universidad, para el desempeño de esta función. (Rubio 2014)). Es por esto, que la labor tutorial en el caso de la Universidad del Bío-Bío se acompaña de un continuo proceso de formación, que incluye un taller para estudiantes interesados en ser tutores, seminarios de formación y talleres complementarios, junto con el acompañamiento realizado por un profesional que actúa como coordinador de un grupo de tutores.

En virtud de que el proceso de selección y formación de los tutores sea lo más objetivo y con los mejores resultados posibles, es necesario establecer parámetros que determinen las competencias necesarias para una eficiente labor tutorial.

4.- Objetivo General

Establecer que tutores/as pares deben responder a ciertos criterios de desempeño en lo procedimental, conceptual y actitudinal, acordes éstos con las características de los estudiantes que ingresan a la Universidad del Bío-Bío.

Establecer los criterios de desempeño en los ámbitos procedimental, conceptual y actitudinal a los que deben responder y desarrollar los estudiantes de cursos superiores en su desempeño como tutores/as pares.

5.- Metodología

La metodología a utilizar en este trabajo es de tipo descriptiva y tiene como fin presentar el proceso de construcción de un perfil y los criterios de desempeño que deberían definir características propias de un tutor/a para la Universidad del Bío-Bío.

Para la construcción del perfil y los criterios de desempeño, inicialmente se hizo una revisión de los criterios hasta ahora utilizados en el proceso de selección de tutores/as en la Universidad, posteriormente, se llevó a cabo una jornada de reflexión del equipo multidisciplinario que conforma el Programa Tutores, en conjunto con los profesionales del PACE que trabajan con los estudiantes iniciales. Posteriormente se realizó un trabajo de revisión bibliográfica, para encauzar la correcta construcción de los productos anteriormente mencionados.

6.- Resultados

En base al trabajo de revisión y construcción que se han realizado, ha sido posible establecer criterios de desempeño tanto en lo conceptual, procedimental y actitudinal que pueden definir las características de deberían poseer los/as tutores de la Universidad del Bío-Bío.

Teniendo el resultado de la jornada de trabajo se procede a hacer revisión bibliográfica de diversas fuentes que permitan establecer cuáles deberían ser las necesidades de los estudiantes iniciales y así poder definir de mejor manera, el perfil del/de la tutor/a de la universidad.

Tabla 1: Criterios definidos para Tutor/a Par

Área	Criterios
Manejo Conceptual	Explica los fundamentos y características del Programa Tutores
	Red de Acompañamiento Institucional/ Modelo Educativo
	Conocimiento disciplinar
Manejo Actitudinal	Autoconcepto
	Visión crítica
	Asertividad
	Actitud resolutive frente a situaciones adversas
	Trabajo Colaborativo
Manejo Procedimental	Detección de Necesidades
	Comunicación
	Gestión
	Capacidad negociadora
	Uso de plataformas
	Gestión curricular
	Estrategias de Aprendizaje

Fuente: Elaboración propia.

El rol del tutor/a se constituye dinámicamente al interior de contextos universitarios con profundos cambios en sus identidades y resulta depositario, también, de diversas expectativas sociales, culturales, educativas, económicas (Mántaras, M., Ferreyra, E., 2016).

Por lo tanto, Las habilidades que debiese poseer un tutor/a de esta casa de estudios, teniendo en cuenta la caracterización institucional y lo que señalan distintos autores, deberían tender especialmente hacia el manejo procedimental, esto ya que la mayoría de los estudiantes iniciales no conocen los protocolos de actuación institucionales y la labor del tutor/a, en especial, es poder guiarles y acompañarlos en su proceso de adaptación. Dicho manejo procedimental se ve reforzado por el conocimiento de cómo funciona tanto el Programa Tutores, como la redes y los distintos protocolos institucionales, todo esto tiene a la base habilidades de gestión y liderazgo de grupos, las cuales son esenciales para el trabajo tutorial.

Ahora bien, pensando en el proceso de selección de tutores/as, se podría establecer que existen habilidades que estos deben poseer previo al ingreso al Programa, las que se relacionan especialmente con el área actitudinal y que deberían determinar los lineamientos del proceso. Estas habilidades tienen

especial relación con el ámbito interpersonal, como la la comunicación asertiva y la capacidad resolutive.

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

Y teniendo este perfil, más los resultados de la jornada de trabajo es posible establecer criterios de desempeño pertinentes para establecer las conductas de entrada de los/as tutores al Programa y para definir líneas de formación, en base a las necesidades detectadas e incluso poder medir la progresión en lo que a habilidades se refiere, entre el ingreso y el egreso de la labor tutorial.

Tabla 2: Niveles de Desempeño Tutor/a Par.

AREA	INDICADORES	NIVELES DE DESEMPEÑO		
		INICIAL	INTERMEDIO	AVANZADO
Manejo Conceptual	Fundamentos y características del Programa Tutores	Conoce el objetivo del Programa Tutores, sus estrategias y metodología.	Describe el objetivo del Programa Tutores, sus estrategias y metodología.	Explica los fundamentos del Programa Tutores, sus estrategias y metodología
	Red de Acompañamiento Institucional/ Modelo Educativo	Identifica los diversos departamentos y/o unidades de la red de acompañamiento institucional.	Reconoce los servicios que presta cada uno de los departamentos y/o unidades de la red de acompañamiento institucional.	Resuelve inquietudes y orienta correctamente a sus tutorados/as respecto a la red institucional y sus servicios.
	Conocimiento disciplinar	Conoce el campo laboral, malla curricular y ámbitos de desempeño disciplinar de la carrera.	Maneja el campo laboral, la malla curricular, ámbitos de desempeño disciplinar y contenidos propios de la carrera.	Orienta a sus tutorados/as respecto a campo laboral, malla curricular, asignaturas y el quehacer de la carrera.
	Liderazgo	Conoce los tipos de liderazgo que puede desarrollar en su rol de tutor/a, aplicando metodología de pares.	Identifica el tipo de liderazgo que puede poner en práctica en diversas situaciones de acompañamiento grupal e individual.	Gestiona el acompañamiento a su grupo de tutoría y seguimiento individual, aplicando un liderazgo adecuado al contexto.
Manejo Actitudinal	Autoconcepto	Identifica fortalezas y debilidades propias en su labor como tutor/a.	Enfatiza sus fortalezas en el desempeño de sus funciones con tutor/a.	Demuestra una visión crítica y constructiva de su actuar como tutor/a.
	Visión crítica	Reconoce la relevancia de la visión crítica en el análisis del contexto y realidad social e individual.	Identifica factores que influyen en situaciones coyunturales para la toma de decisiones.	Manifiesta visión crítica ante situaciones coyunturales.
	Asertividad	Identifica factores de alerta socioemocional.	Detecta factores de alerta socioemocional en tutorados/as.	Actúa de manera asertiva frente a las dificultades que pudiesen enfrentar sus tutorados/as.
	Cercanía	Reconoce habilidades sociales que permiten establecer una relación de cercanía con sus pares.	Establece acciones que le permiten establecer relaciones cercanas con sus tutorados/as, sin sobrepasar el límite social esperado al contexto.	Mantiene una cercana relación interpersonal con su grupo de tutorados/as.
	Actitud frente a situaciones adversas	Identifica factores que pueden generar situaciones adversas.	Resuelve situaciones adversas que se le presentan en su desempeño como tutor/a.	Prevee posibles situaciones adversas y realiza acciones para prevenirlas y/o contrarrestarlas.
	Trabajo Colaborativo	Reconoce los beneficios del trabajo colaborativo.	Realiza acciones que propician el trabajo colaborativo en tutorías.	Realiza acciones que propician el trabajo colaborativo con sus pares y grupo de tutoría.
	Detección de Necesidades	Establece posibles necesidades que pudiesen tener los tutorados/as.	Identifica necesidades de sus tutorados/as	Gestiona un acompañamiento apropiado para el abordaje de necesidades.
	Comunicación	Identifica factores que intervienen en el proceso de comunicación personal y grupal.	Expresa sus ideas de forma respetuosa, tanto en el desarrollo de tutorías como en reuniones de coordinación.	Establece interacciones comunicacionales asertivas, expresándose con respeto y escuchando con apertura.
Manejo Procedimental	Gestión	Identifica situaciones que requieren la evaluación de variables y la toma de decisiones.	Comunica de manera efectiva situaciones de su quehacer tutorial con los diversos actores involucrados.	Toma decisiones en conjunto con actores claves, para dar solución a diversas situaciones del quehacer tutorial.
	Capacidad negociadora	Reconoce situaciones de conflicto.	Evalúa posibilidades de resolución de conflictos.	Demuestra capacidad negociadora y colaborativa para la resolución de conflictos.
	Uso de plataformas	Conoce la plataforma de intranet para el registro de actividades mensuales.	Maneja cada una de las plataformas virtuales disponibles para su gestión.	Utiliza cada una de las plataformas virtuales disponibles para su gestión, como espacios para el registro y obtención de información necesaria.
	Estrategias de Aprendizaje	Registra de forma efectiva los datos requeridos en cada plataforma utilizada en el acompañamiento de tutorados/as	Analiza datos extraídos de las plataformas de acompañamiento y seguimiento de tutorados/as	Propone estrategias para la mejora del desempeño de sus tutorados/as a partir de la información que le entregan las diversas plataformas institucionales.
		Conoce diversas estrategias de aprendizaje que permiten organizar, elaborar el conocimiento y monitorear el proceso de aprendizaje.	Selecciona estrategias de aprendizaje pertinentes al ámbito disciplinar y contextual de su grupo de tutorados/as	Transfiere estrategias de aprendizaje pertinentes al ámbito disciplinar y personal de sus tutorados/as trabajando de manera autónoma y colaborativa con el objeto de acompañar los aprendizajes.

Fuente: Elaboración propia.

7.- Conclusiones

Como bien se ha señalado anteriormente, la retención de los estudiantes iniciales es hoy en día una de las mayores preocupaciones en gran parte de las instituciones de educación superior. En el caso de la Universidad de Bío-Bío, ésta aborda la problemática de manera integral a través del Sistema de Inducción, Adaptación y Vinculación a la Vida Universitaria, que se articula principalmente por el Programa Tutores.

Uno de los factor determinante para el buen funcionamiento del Programa, es la relación que establece el/la tutor/a con su grupo de estudiantes asignados/as, ya que sus habilidades sociales son las que determinan en gran medida el grado de adhesión que los/as estudiantes tienen hacia el Programa. De no establecerse una relación de confianza y/o cercanía, difícilmente se podrían detectar a los estudiantes que están presentando dificultades y lo más probable es que éstos terminen desertando; lo mismo si el tutor no puede orientar de buena manera a el/la estudiante.

Por lo tanto, se entiende que es de vital importancia el establecer criterios que guíen tanto el proceso de selección como el de formación de los/as tutores/as y que los factores determinantes se relacionan especialmente con las habilidades sociales de los/as postulantes. Y que el proceso de formación tiene que tender hacia el desarrollo de este tipo de habilidades.

El establecer un perfil y criterios de desempeño, permiten avanzar un paso más en la tarea de formar los/as tutores/as más competentes para las necesidades que presentan los estudiantes de primer año de la universidad, facilitando el proceso de selección de postulantes y de temáticas de capacitación, pero a la vez, conlleva el entender que este es un proceso continuo y que probablemente signifique no solo establecer un perfil general para los/as tutores/as, sino más bien el poder definir perfiles por sedes o por facultades, teniendo en cuenta la amplia diversidad de carreras que existen en la Universidad.

8.- Referencias

CNED (2019) Matrícula en Educación Superior. Recuperado de <https://www.cned.cl/indices/matricula-sistema-de-educacion-superior>

Dirección General de Análisis Institucional (2018) Informe de Caracterización Estudiantil de la admisión 2019. Universidad del Bío- Bío.

Dirección General de Análisis Institucional (2019) Informe de Caracterización Estudiantil de la admisión 2019. Universidad del Bío- Bío.

Espinoza, O., González, L (2015) Equidad en el Sistema de Educación Superior en Chile: Acceso, Permanencia, Desempeño y Resultados. Educación Superior en Chile: Transformación, Desarrollo y Crisis, Ediciones de la Universidad

Católica de Chile,
Primera edición, Capítulo XII, pp.517-
580. Recuperado de

https://www.researchgate.net/profile/Oscar_Espinoza2/publication/312155097_Equidad_en_el_Sistema_de_Educacion_Superior_en_Chile_Acceso_Permanencia_Desempeno_y_Resultados/links/5872b39408ae6eb871c51bfd/Equidad-en-el-Sistema-de-Educacion-Superior-en-Chile-Acceso-Permanencia-Desempeno-y-Resultados.pdf

Figuera, P., I. Dorio y A. Forner (2003), Las competencias académicas previas y el apoyo familiar en la transición a la universidad, Revista de Investigación Educativa, vol. 21, núm. 2, pp. 349-369.

Fuentes, R., Matamala, A. (2015) El Programa Tutores y su aporte a la retención de estudiantes en la Universidad del Bío-Bío. Congresos CLABES.

Mántaras, M., & Ferreyra, E. (2016). Configuraciones Del Rol De Tutor Par En La Universidad Nacional Del Litoral. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1407>

Molina, M., (2004) La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. Universidades. vol. 28, pp. 35-39 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37302805>

Ortiz, D., Barrios Madrid, P., & Serrano, M. (2016). ¿Es la tutoría par una estrategia para evitar la deserción?: La perspectiva del tutor. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1389>

Silva, M., (2011). El primer año universitario: Un tramo crítico para el éxito académico. Perfiles educativos, 33(spe), 102-114. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500010&lng=es&tlng=es.

Rubio L. (2014) La Tutoría entre pares como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes de primer ingreso: ¿Aprendizaje Mutuo?, X Congreso Nacional De Investigación Educativa. Recuperado de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/ponencias/0187-F.pdf

Tinto, V. (1987), El abandono de los estudios superiores: una nueva perspectiva de las causas del abandono y su tratamiento, México, UNAM.