

LA TUTORÍA UNIVERSITARIA Y SU INFLUENCIA EN LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2015

THE PRESENT RESEARCH THE UNIVERSITY TUTORING IN THE PERSONAL GROWTH OF STUDENTS OF THE SOCIAL WORK SCHOOL OF UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO 2015

Recepcionado: 23 de enero de 2017 / Aceptado: 12 de septiembre de 2017

MSc. Yolanda Ávila Cazorla¹ y Mg. Cathy Ivonne Alarcón Portugal²

Resumen

En la actualidad la mayoría de las universidades de nuestro país vienen implementando los sistemas de tutoría universitaria; entendida la tutoría, como un proceso de acompañamiento que desarrolla el docente a los estudiantes, el que está orientado a contribuir a su formación integral. En tal sentido, se plantea el trabajo de investigación: *La tutoría universitaria en la formación integral de los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano Puno*; cuyo objetivo general es determinar la influencia de la tutoría en la formación integral, de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social. La población de estudio han sido los estudiantes del II° al V° semestre, de la cual se ha extraído una muestra estratificada porcentual de 111 estudiantes con quienes se ha desarrollado el estudio.

La modalidad de tutoría implementada en la en la facultad de Trabajo Social, no contribuye a la formación integral de los estudiantes, es decir existe un efecto significativo por lo que se requiere implementar la tutoría integral o tutoría de carrera, cuyo servicio pueda abordar los aspectos de carácter académico, personal y profesional. Lo señalado se sustenta en los resultados que evidencian una influencia negativa de la tutoría en la formación de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social fundamentalmente; porque a nivel de la tutoría académica, solo el 10.8% considera que la tutoría le ayuda a desarrollar habilidades y capacidades para optimizar el aprendizaje; y a nivel de la tutoría personal, 34.2% de los estudiantes refieren que no les ayuda a superar sus problemas personales, tal es así que el 30.6% refiere que el rasgo de personalidad más frecuente es nerviosismo y ansiedad, seguido de inestabilidad emocional; dificultades para la toma de decisiones. Quienes a pesar de presentar problemas académicos y personales no recurren a su tutor principalmente por falta de confianza y temor. Lo que evidencia a su vez la necesidad de fortalecer la labor de los docentes tutores y orientar a los estudiantes con relación al servicio de tutoría para su formación integral.

Palabras claves: Tutoría universitaria, formación integral, rendimiento académico, desarrollo académico, desarrollo personal, desarrollo profesional.

¹ MSc. Yolanda Ávila Cazorla, Docente principal de la Facultad de Trabajo Social, Universidad Nacional del Altiplano Puno.

² Mg. Cathy Ivonne Alarcón Portugal, Docente Auxiliar a Tiempo Completo Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Abstract

Nowadays most of the universities in our country are implementing university tutoring systems; understanding tutoring as a company process that the teacher develops on students, who is oriented to contribute to their personal growth. In that sense, the research work is proposed: The University tutoring in the personal growth of the Social Work School of Universidad Nacional del Altiplano-Puno two thousand fifteen; which general objective is to determine the influence of tutoring on the personal growth of students of the Social Work School. The population of study has been students from II to V semester, of which a stratified sample of 111 students has been extracted, with whom the research has been carried out.

The modality of tutoring implemented to the Social Work School does not contribute to the personal growth of students, that is to say that there is a significant effect, reason why an integral or career tutoring needs to be implemented, which service could approach academic, personal and professional issues. The previously mentioned is sustained in the results that show a negative influence of tutoring in the personal growth of students of the Social Work School fundamentally; because concerning academic tutoring, only 10.8% consider that tutoring helps them develop skills and abilities to optimize learning; concerning personal tutoring, 34.2% of students claim that it doesn't help them overcome their personal problems, such is this that 30.6% depict that that the most frequent personality traits are nervousness and anxiety, followed by emotional unsteadiness; trouble at decision making. Who in spite of presenting academic and personal problems, do not appeal to their tutor mainly due to fear and lack of trust. This shows at the same time the need to strengthen the labor of tutor teachers and guide students with relation to the tutoring service and their personal growth.

Keywords: University tutoring, personal growth, academic performance, academic growth, personal growth, professional growth.

Introducción

La formación por competencias, centrada en el aprendizaje activo del estudiante y la consideración de su trabajo académico como el núcleo del proceso educativo (De Miguel, 2006), sitúa al estudiante como centro de la actividad, fomentando así su participación activa, donde la dinámica utilizada no se centra en una transmisión pasiva de saberes, sino en la construcción activa de conocimientos y en el desarrollo de competencias en cada estudiante, a partir de la propuesta de aprendizaje realizada por el docente (Gómez, 2009). Sin duda alguna, la clave de este enfoque es la formación de estudiantes autónomos, capaces de seguir aprendiendo a lo largo de la vida con niveles de independencia, capaces de tomar sus propias decisiones. Por ello, desde los nuevos planteamientos, se espera que el papel del profesorado universitario vaya más allá de la explicación de la clase tradicional y se convierta en una ayuda para el aprendizaje del estudiante, que adquiere verdadero protagonismo en su tarea de formación. En este contexto, el profesor ha dejado de ser solo una fuente del conocimiento, para desarrollar funciones de guía, orientador, asesor y facilitador de recursos y de herramientas. El estudiante se constituye en protagonista de su aprendizaje por ello requiere de

un proceso de acompañamiento en su formación profesional (Álvarez, 2014). La Tutoría Académica, es una actividad docente que tiene como propósito orientar y apoyar a los estudiantes durante su proceso de formación académica, personal, social y profesional. Su importancia radica en asesorar a los estudiantes a partir del conocimiento de sus problemas y necesidades académicas, así como de sus inquietudes y aspiraciones profesionales.

De acuerdo al reglamento de tutoría universitaria de la Universidad Nacional del Altiplano Puno (2015: art. 5) “la tutoría universitaria es el proceso de acompañamiento de los estudiantes desde su ingreso a una escuela profesional de la Universidad Nacional del Altiplano, hasta la culminación de sus estudios, obtención del grado de bachiller y título profesional. Este acompañamiento se realiza mediante acciones de orientación e información bajo distintas modalidades de intervención, según la naturaleza del tema, características del estudiante a atender y los recursos con los que se cuente”. La tutoría juega un papel importante puesto que se constituye en un servicio educativo que permite el seguimiento tanto individual como grupal del proceso de formación de los estudiantes, así como el planteamiento y desarrollo de estrategias dirigidas: a estimular habilidades y destrezas de los estudiantes universitarios en todos los niveles, al manejo del currículo flexible, a orientar el desarrollo metodológico de las asignaturas e involucra al estudiante universitario como parte fundamental y activa del proceso, con el fin de garantizar una formación de la más alta calidad y por lo tanto el logro de un mayor nivel académico. Así señala Ramírez (1981), la tutoría es un apoyo al estudiante que le permite el desarrollo máximo de sus potencialidades en función al logro de sus objetivos de formación a nivel académico, personal, social y para la búsqueda de adaptación a las exigencias que plantea el ambiente universitario.

En la misma línea, Álvarez G. y Figuera M., (2012: 23) precisan “la tutoría universitaria es una acción docente de orientación dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral de los estudiantes en su dimensión intelectual, afectiva, personal y social, contribuye a personalizar la educación universitaria”, cuyos objetivos están orientados a:

- Ayudar al estudiante a mejorar su rendimiento académico.
- Orientarlo en los trámites de la universidad y asesorarlo en la elección vocacional.
- Lograr que el estudiante desarrolle su conducta autónoma.
- Descubrir sus intereses vocacionales, capacidades, limitaciones para propiciar su aprendizaje eficaz en el proceso de aprendizaje mediante el conocimiento de métodos de trabajo que faciliten el cumplimiento de las exigencias de la vida universitaria.

- Promover el conocimiento y estructura organizativa, funcionamiento, normas y servicios de la universidad.
- Fortalecer las condiciones que favorezcan el aprendizaje, del desarrollo individual y la calidad de vida.
- Promover la toma de decisiones, mejorar las relaciones interpersonales, desarrollar sus potencialidades.

Para lograr éste propósito Álvarez G., y Figuera M., (2012: 24) plantean diferentes modalidades y dimensiones de intervención como:

- Dimensión intelectual cognitiva: incluye desarrollar aspectos que potencien la capacidad de enfrentarse a situaciones problemáticas y su resolución, a la adecuada toma de decisiones, a la rentabilización de los aprendizajes, a el aprender a aprender.
- Dimensión afectivo-emotiva: potenciar el dominio de las habilidades sociales, el autoconocimiento, la elaboración de un auto concepto positivo.
- Dimensión social: esta dimensión abarca conseguir la integración en un grupo y la participación activa en el mismo en un contexto de cooperación.
- Dimensión profesional: contribuir a tomar conciencia de su propio itinerario curricular, a la elección de un proyecto profesional y el acceso a la profesión.

Al respecto el Ministerio de Educación (2013: 46) señala que para el logro de los objetivos de la tutoría, se debe considerar las modalidades de carácter individual y grupal, las mismas que deben desarrollarse en un ambiente de empatía y confianza. Considerando que es diversa la problemática que presentan los estudiantes universitarios pudiendo ser estos de carácter académico, personal, profesional vocacional: entre los que se pueden identificar deficientes hábitos de estudio y estilo de aprendizaje, dificultades para la concentración, administración del tiempo, desmotivación, recursos y lugar de estudio, vacío emocional, depresión, consumo de sustancias psicoactivas, seguridad en sí misma como persona, comunicación con alumnos de otros grados, trabajo en equipo, desconfianza y temor, problemas de sociabilidad, expresión, desinterés de la familia, comunicación con la familia, solvencia económica para estudios, formación en valores, aceptación familiar de amigos, expresión de afecto, incertidumbre frente al trabajo, entre otros que requieren de apoyo y orientación oportuna, y que debería para ello establecerse un adecuado plan de tutoría. Precisamente al respecto Sánchez

& et al, (2003) precisa que “los estudiantes universitarios en el proceso de su formación académica transitan por tres etapas marcadas: la de transición desde la educación secundaria a la universidad, permanencia y aprovechamiento, transición desde la universidad al empleo, los cuales van a generar una demanda estable de atención personal que justifica definir una estructura adecuada de tutoría, sin menoscabo de otras intervenciones que se hagan necesarias”. Estrategias fundamentales, correspondientes con la nueva visión de la educación superior, en tanto instrumento que puede potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo. Además, constituya sin lugar a dudas, un recurso de gran valor para facilitar la adaptación del estudiante al ambiente académico, mejorar sus habilidades de estudio y trabajo, abatir los índices de reprobación y rezago académico, disminuir las tasas de abandono de los estudios y mejorar la eficiencia terminal al atender puntualmente los problemas específicos de su trayectoria académica. En la misma línea Sánchez M., (2002) precisa que la formación integral para la tutoría implica profundizar analítica y sistemáticamente en todos los aspectos de la personalidad; no polarizarse en un solo aspecto, intelectual o afectivo, etc. de la persona. A partir de la relación académica entre tutelado y tutor, impulsar la mejora personal en todos los ámbitos; no se reduce solo al aspecto académico, pero si se parte de él fortaleciéndolo.

En tal sentido, con el objetivo de contribuir al desarrollo integral de los estudiantes en su proceso de formación profesional, la Universidad Nacional del Altiplano ha reglamentado el servicio de tutoría universitaria teniendo como marco normativo la ley universitaria N° 30220, en su artículo 87.5, precisa que el docente «debe brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico», a su vez considera para su implementación la Ley N° 28740 Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria. Tal como lo desarrolla la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que impulsa a las Instituciones de Educación Superior (IES) en México, particularmente a las de carácter público, a poner en marcha sistemas de tutoría, por medio de los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado.

Es preciso destacar que si bien la Universidad Nacional del Altiplano implementa la tutoría, ésta se desarrolla enfatizando la modalidad de tutoría académica. Para poder explicar las modalidades de acción tutorial hacemos referencia a Lobato y Guerra (2016: 285) quienes dan a conocer las modalidades de tutoría que en la actualidad se vienen implementando.

Tabla 1. Modalidades de Tutoría en la Universidad

MODALIDAD	DEFINICIÓN	FIGURA	SISTEMA
Tutoría académica	Labor de seguimiento y apoyo del proceso de aprendizaje en una asignatura o materia	Docente	Plan de Acción Tutorial (PAT) de universidad o de facultad
Tutoría personal.	Atención individualizada y especializada para resolver dificultades personales que afectan al rendimiento académico	Profesional especialista	A petición del estudiante.
Tutoría de titulación o carrera.	Intervención de apoyo al desarrollo personal, académico y profesional a lo largo de toda la trayectoria universitaria del estudiante.	Docente	PAT.
Tutoría entre iguales.	Atención de información y asesoramiento académico y laboral a todo el alumnado de la universidad.	Estudiante	PAT.
Tutoría de servicio.	Atención de información y asesoramiento académico y laboral a todo el alumnado de la universidad	Técnicos	Servicio institucional al estudiante.
Tutoría de Prácticum	Asesoramiento al estudiante en periodo de prácticas en un centro profesional	Docente	Programa de Prácticum
Tutoría de investigación	Asesoramiento individualizado en la elaboración de un trabajo de investigación en el grado, en el posgrado o en el doctorado	Docente	Programada entre docente y estudiante

Fuente: Elaboración propia

Considerando el aporte de los autores en la Universidad Nacional del Altiplano Puno, se destaca la tutoría académica y no se enfatiza en la tutoría personal por la característica, los niveles de exigencia y capacidad que requiere el carácter personalizado y especializado que implica. Tal como hacen referencia Lobato y Guerra la tutoría personal es la atención individualizada y especializada para resolver dificultades personales que afectan el rendimiento académico. Sin embargo, Álvarez González y Álvarez Justel (2015) señalan en su artículo, la tutoría universitaria: de un modelo actual a un modelo integral “si queremos mejorar el modelo actual de tutoría es importante dar el paso hacia un modelo integral de la acción tutorial que permita: El desarrollo integral del alumnado a nivel personal, académico, social y profesional. La adquisición y el desarrollo de competencias personales y profesionales para la construcción del proyecto de vida. La orientación y la tutoría como una acción multidisciplinar e interdisciplinar. Una mejora en el proceso de acompañamiento del alumnado. Tanto el profesorado como el alumnado necesitan tiempos y espacios compartidos para desarrollar su acción tutorial. La institución educativa tiene la responsabilidad de identificar los cambios necesarios para una educación integral del alumnado. La creación de una política institucional que regule y gestione la acción tutorial como una tarea integrada en el modelo educativo de la institución. Un modelo adaptado a las necesidades del alumnado y a la propia institución. Y un plan de formación y capacitación de todo el profesorado.

De igual forma sustentan por qué y cómo se desarrollan la tutoría personal o tutoría de asesoramiento personalizado para todo el alumnado que lo necesite, en aspectos relacionados con el conocimiento de sí mismo, con sus problemas personales, con sus conflictos, etc. En este nivel la intervención es individual y llevada a cabo no sólo por el profesorado tutor, sino también por los servicios de orientación. Todo dependerá del tipo de cuestión que se plantee. Por tanto, cabe señalar que es preciso que en el contexto universitario se impulse la tutoría integral por contribuir en los diferentes aspectos académicos, personales y profesionales de los estudiantes a fin de que la tutoría contribuya verdaderamente a la formación integral.

En todas las etapas de la implementación de la tutoría el docente juega un rol fundamental, especialmente cuando de la ejecución se trata. Tal es así que, el tutor académico es el responsable directo de esta acción; es la persona que sirve como guía o facilitador y como contacto inicial para la identificación de los problemas y su señalamiento, así como su canalización adecuada hacia las instancias de apoyo dentro y fuera de la institución.

El papel del profesor-tutor en el proceso de formación profesional de los alumnos es importante, ya que éstos requieren del apoyo de un profesional que cuente con conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para guiarlos hacia su desarrollo pleno e integral; cumplir ese papel implica atender cuestiones sociales, de cultura, de salud, de ética y valores, entre otros, lo cual hace de la acción tutorial, un trabajo complicado. La tutoría es un proceso de interacción humana, y por consecuencia es un proceso complejo; es por ello fundamental que el tutor adquiera las competencias que se requieren para realizar bien esta labor.

Metodología

El trabajo de investigación expone los resultados de una investigación cuantitativa, porque permite dar una explicación causal de los hechos, el diseño propuesto para la investigación es el no experimental porque la investigación se desarrollará sin manipular deliberadamente las variables, más bien se observarán los fenómenos tal cual se dan en el contexto sin intervenir en su desarrollo, para después analizarlos, es de corte transversal porque la recolección de datos se dará en un solo momento, en un tiempo único, cuyo nivel de profundidad de la investigación responde a un diseño explicativo-causal porque busca establecer la influencia de la tutoría universitaria en la formación integral de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social. La unidad de observación lo constituyen los estudiantes de facultad de Trabajo Social del II al V semestre de la cual se ha extraído una muestra estratificada porcentual de 111.

Las técnicas que se utilizaron fue la encuesta y revisión bibliográfica, el instrumento que permitió recopilar la información fue el cuestionario que se aplicó a los estudiantes del II° al V° semestre de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano. Para el procesamiento de la información se ha utilizado el paquete estadístico SPS, una vez procesada la información, los resultados han sido presentados en cuadros de doble entrada y gráficos. La prueba estadística utilizada fue la Chi cuadrada de independencia con $(n-1) (m-1)$ grados de libertad. A un nivel de significancia del 5% y confianza al 95%.

Resultados y discusión

Cuadro N° 1. Modalidades de tutoría según componentes que desarrolla la tutoría académica

MODALIDAD DE TUTORÍA								
			Académico	Personal	Académico, personal, profesional y vocacional	Profesional-vocacional	Académico y personal	Total
Componentes que desarrolla la tutoría a nivel académica	Desarrolla habilidades y capacidades para optimizar el aprendizaje	fi	21	8	4	1	6	40
		%	18,9%	7,2%	3,6%	0,9%	5,4%	36,0%
	Promueve el aprendizaje permanente	fi	8	6	0	2	4	20
		%	7,2%	5,4%	0,0%	1,8%	3,6%	18,0%
	Orienta el funcionamiento de la universidad	fi	1	0	0	0	0	1
		%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	Orienta el acceso a los servicios universitarios	fi	5	0	0	0	1	6
		%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	5,4%
	Orienta en el proceso de matrícula	fi	3	0	0	0	0	3
		%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
	Todas las anteriores	fi	12	1	0	0	1	14
		%	10,8%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%	12,6%
	Ninguno	fi	10	3	4	0	10	27
		%	9,0%	2,7%	3,6%	0,0%	9,0%	24,3%
	Total	fi	60	18	8	3	22	111
		%	54,1%	16,2%	7,2%	2,7%	19,8%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los estudiantes del II° al V° semestre de la Escuela Profesional de Trabajo Social- UNA PUNO 2015.

Según Lobato y Guerra (2016: 285) existen diferentes modalidades de intervención tutorial: entre las que destacan la tutoría académica, personal, de titulación o carrera y la tutoría de pares, etc. Mientras que para Álvarez González y Álvarez Justel (2015) la modalidad de tutoría que debe implementarse es la tutoría integral que posibilita la atención académica, personal y profesional. Sin

embargo, en la Facultad de Trabajo Social se enfatiza la tutoría académica, tal como refiere el 54.1% de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social, de los cuales solo un 10.8% considera que la tutoría le ayuda a desarrollar todos los componentes es decir (desarrolla habilidades y capacidades para optimizar el aprendizaje, promueve el aprendizaje permanente, orienta en el proceso de la matrícula). Y solo 7.2% refiere que la tutoría es académica, personal y profesional, de los cuales solo el 3,6% considera que la tutoría desarrolla todos los componentes. Por tanto, queda demostrado que la tutoría no está contribuyendo a la formación integral de los estudiantes.

Cuadro N° 2. Aspectos en los que requiere apoyo de su tutor según capacidad de concentración en el aula y retención de contenidos

Capacidad de concentración en el aula y retención de contenidos	ASPECTOS EN LOS QUE REQUIERE APOYO DE SU TUTOR											
	Académico, personal, profesional y vocacional		Académico		Personal		Profesional-Vocacional		Académico y personal		Total	
	fi	% I	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Permanente y adecuada	20	18,0%	14	12,6%	3	2,7%	2	1,8%	13	11,7%	52	46,8%
Se distrae con facilidad y no retiene contenidos	40	36,0%	4	3,6%	5	4,5%	1	0,9%	9	8,1%	59	53,2%
Total	60	54,1%	18	16,2%	8	7,2%	3	2,7%	22	19,8%	111	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los estudiantes del II° al V° semestre de la Escuela Profesional de Trabajo Social-UNA PUNO 2015

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuadro N° 3 se puede visualizar que el 51.4 % de los estudiantes indican que requieren apoyo de su tutor en las tres modalidades académico, personal y profesional vocacional de los cuales el 36% señala que su capacidad de concentración en el aula no es la adecuada porque se distraen con facilidad y no retienen los contenidos. Pueden ser diversos los factores que influyen en la capacidad de concentración de los estudiantes, pudiendo ser factores fisiológicos, factores pedagógicos, factores psicológicos. Sin embargo, con un adecuado diagnóstico y la orientación a través de la tutoría integral se puede contribuir a la superación de esas limitaciones que presentan los estudiantes.

Cuadro N° 3. Aspectos que desarrolla la tutoría personal según rasgo de personalidad que presentan con mayor frecuencia

Rasgo de personalidad que presente con mayor frecuencia	ASPECTOS QUE DESARROLLA LA TUTORIA PERSONAL							Total
	Promueve y fortalece la autoestima	Promueve autonomía y trabajo en equipo	Desarrolla comunicación asertiva y la práctica de valores	Desarrolla seguridad y confianza en si mismo	Todas las anteriores	Ninguno		
Inestabilidad emocional	fi	6	8	5	3	1	2	25
	%	5.4%	7.2%	4,5%	2,7%	0,9%	1.8%	22.5%
Nerviosismo y ansiedad	fi	9	6	3	0	4	12	34
	%	8.1%	5,4%	2,7%	-	3,6%	10.8%	30,6%
Autonomía	fi	-	2	1	1	1	1	6
	%	-	1,8%	0.9%	0.9%	0,9%	0.9%	5.4%
Falta de autodominio	fi		-	4	0	2	1	7
	%		-	3,6%	-	1,8%	0.9%	6,3%
Dificultad en la toma de decisiones	fi		4	1	3	1	9	18
	%		3,6%	0,9%	2,7%	0,9%	8.1%	16,2%
Seguridad	fi		-	-	2	-	9	11
	%		-	-	1,8%	-	8.1%	9,9%
Otro	fi	2	2	0	1	1	4	10
	%	1.8	1,8%	0,0%	0,9%	0,9%	3.6%	9.0%
Total	fi	17	22	14	10	10	38	111
	%	15.3%	19,8%	12,6%	9,0%	9,0%	34.2%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los estudiantes del II° al V° semestre de la Escuela Profesional de Trabajo Social- UNA PUNO 2015

Considerando que el objetivo de la tutoría personal es brindar un servicio personalizado, que se desarrolla a petición del estudiante que atraviesa algún problema de carácter personal que repercute en sus estudios. El resultado de la investigación nos muestra que para el 34.2% de los estudiantes la tutoría personal no les ayuda a desarrollar la autoestima, no promueve la autonomía y el trabajo en equipo, no logra desarrollar la comunicación asertiva y la práctica de valores, así como no desarrolla la confianza en uno mismo. Sin embargo, el 30.6% refiere que el rasgo de personalidad más frecuente es el nerviosismo y la ansiedad, el 22.5% presenta inestabilidad emocional; seguido de un 16.2% que tiene dificultades para la toma de decisiones. Y solo un 9.9% de los estudiantes son seguros. En definitiva, estos resultados demuestran que existe la necesidad de fortalecer la tutoría a nivel personal que permita contribuir al desarrollo humano de los estudiantes, siendo este uno de los pilares fundamentales en el desarrollo integral. Acción que requiere la intervención de otros profesionales especializados motivo por el cual la tutoría personal debe implicar un trabajo coordinado con

los demás servicios de las universidades como el departamento de psicopedagogía, bienestar social. Tal como refieren Álvarez González y Álvarez Justel (2015) la tutoría personal o tutoría de asesoramiento personalizado se desarrolla para todo el alumnado que lo necesite en aspectos relacionados con el conocimiento de sí mismo, con sus problemas personales, con sus conflictos, etc. En este nivel la intervención es individual y llevada a cabo no sólo por el profesorado tutor, sino también por los servicios de orientación. Todo dependerá del tipo de cuestión que se plantee.

Cuadro N° 4. Persona a quien recurre en caso de presentar problemas académicos y personales según promedio de calificaciones

PROMEDIO DE CALIFICACIONES	PERSONA A QUIEN RECURRE EN CASO DE PRESENTAR PROBLEMAS ACADÉMICOS Y PERSONALES												Total	
	A un amigo		Al dpto. de bienestar Universitario		A un Docente de confianza		A un profesional especializado de la UNA		A su tutor		No recurre a nadie			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente (0 a 10)	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%
Regular (11 a 13)	18	16,2%	0	0,0%	7	6,30%	1	0,9%	3	2,7%	30	27,0%	59	53,2%
Bueno (14 a 16)	22	19,8%	0	0,0%	3	2,7%	1	0,9%	3	2,7%	17	15,3%	46	41,4%
Muy Bueno (17 a 20)	4	3,6%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	4,5%
	45	40,5%	1	0,9%	10	9,0%	2	1,8%	6	5,4%	47	42,3%	111	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada por las investigadoras a los estudiantes del Ilo al Vo semestre de la Escuela Profesional de Trabajo Social- UNA PUNO 2015

De acuerdo a los resultados de la investigación según el cuadro 04 se puede identificar que el 42.3% de los estudiantes en caso de presentar algún problema académico o personal no recurre a nadie, es decir tratan de enfrentar solos sus problemas. Seguido de un 40.3% que recurre a un amigo en caso de presentar algún problema académico o personal. Es decir no buscan ayuda en su tutor.

Por otro lado en el cuadro, se puede visualizar que el rendimiento de los estudiantes es de regular a bueno (11-13) y (14-16) respectivamente, lo cual evidencia un problema de rendimiento académico que está asociado a diferentes factores, entre ellos los de carácter académicos, personales-sociales, vocacionales. Aspectos que son necesarios identificar a fin de que la tutoría en la facultad

pueda desarrollar estrategias que ayuden a los estudiantes a superar estas limitaciones, que repercuten en su desarrollo académico y por ende en su formación integral.

Cuadro N° 5. Motivos por los cuales no recurren a sus tutores

MOTIVO POR EL CUAL NO RECURRE A SU TUTOR	fi	%
Falta de confianza y temor	53	47,7
Indiferencia y rechazo por el tutor	4	3,6
Falta de tiempo y espacio para el dialogo	15	13,5
Desconoce quién es su tutor	25	22,5
No presenta problemas	14	12,6
Total	111	100,0

Fuente: Encuesta a Estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno

El cuadro N° 5 muestra los motivos por los cuales los estudiantes no recurren a su tutor, donde el 47.7% de los estudiantes no recurren a su tutor por falta de confianza y temor, seguido de un 22.5% que no conoce quien es su tutor; y solo un 12.6% no recurre a su tutor porque no tiene problemas.

Análisis y discusión

Son muchas las universidades que impulsan el reconocimiento de las necesidades que tienen sus estudiantes de implementar sistemas de tutoría, fundamentalmente por los diversos problemas que presentan: una baja eficiencia, determinada por los altos índices de deserción, un importante rezago en los estudios, altos índices de reprobación y bajos índices de titulación. Tal es así que en los resultados de la investigación el 54.1% de los estudiantes indican que requieren de una tutoría académica, personal, profesional-vocacional por los problemas que atraviesan en el proceso de formación universitaria como: la falta de concentración y retención de los contenidos a nivel académico; a nivel personal los problemas de inestabilidad emocional, nerviosismo y ansiedad, asociados estos a problemas de carácter muchas veces familiar. Por ello se hace necesario implementar la tutoría integral propuesta, sustentada por Álvarez González y Álvarez Justel (2015). Es decir, la tutoría debe considerar los tres componentes básicos, lo académico, lo personal-social y lo profesional-vocacional.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de la tutoría es una actividad docente, que tiene como propósito orientar y apoyar a los estudiantes durante su proceso de formación académica, desarrollo personal-social y profesional vocacional. Su importancia radica en asesorar a los estudiantes a partir del conocimiento de sus problemas y necesidades académicas, así como de sus inquietudes y aspiraciones profesionales. Tal como señala Fernández y otros (2014) quienes explican que la acción tutorial se constituye a partir de las necesidades de los alumnos, tanto a nivel individual como grupal. La finalidad de la acción y orientación tutorial es contribuir al pleno desarrollo de los alumnos, de forma tal que aprendan a aprender, aprendan a hacer y aprendan a ser. Así pues, la tutoría es un derecho de los alumnos que va a proporcionar calidad a la enseñanza y contribuir a su educación integral. En la misma línea Martínez (2019: 4) señala que “la Tutoría es vista como un instrumento que puede potenciar la formación integral del alumno, además se constituye en un recurso de gran valor para facilitar la adaptación del estudiante al ambiente académico, mejorar sus habilidades de estudio y trabajo, abatir los índices de reprobación y rezago, disminuir las tasas de abandono de los estudios y mejorar la eficiencia terminal al atender puntualmente los problemas específicos de sus trayectorias académicas”. Por ello la tutoría se concibe como una labor continua, sistemática, interdisciplinaria, integral, comprensiva orientada a la formación integral.

Si queremos enfatizar en el análisis de la tutoría académica, partiremos por precisar los aspectos que debería desarrollar en los estudiantes, a nivel de competencias y capacidades debería favorecer la construcción de conocimientos significativos y el aprendizaje autónomo; promover el desarrollo de habilidades para razonar, analizar, argumentar, inducir, deducir; apoyar en el proceso de matrícula en los semestres y la selección de asignaturas; así como promover la orientación respecto a la organización y funcionamiento de la universidad, facultad. Así señala Sánchez & et. al, (2003: 122), la “tutoría académica orienta el proceso de aprendizaje del estudiante en el campo cognitivo profesional... propicia el aprendizaje auto gestionado del estudiante para desarrollar sus potencialidades a través del desarrollo del pensamiento crítico, creativo...”. Sin embargo, los resultados del estudio demuestran que a pesar de que se implementa la tutoría académica en la facultad, solo el 10.8% considera que la tutoría académica le ayuda a desarrollar habilidades y capacidades para optimizar el aprendizaje, promueve el aprendizaje permanente, orienta en el proceso de la matrícula. Por tanto, se requiere mejorar el sistema de tutoría a nivel académica la cual permitiría (Sánchez & et.al. 2013: 123) integrar a los estudiantes, promover la toma de decisiones con respecto a las opciones de formación, académica, promover su autonomía intelectual, el desarrollo de sus propias estrategias de aprendizaje, identificación temprana de las estrategias que se presentan, aspectos fundamentales que puedan aportar a su formación integral.

Por otro lado, hacemos referencia a los resultados de la investigación relacionado a la tutoría personal, la misma que se ha abordado muy poco en la facultad. Por ello el 34.2% de los estudiantes indican que la tutoría personal no les ayuda a desarrollar la autoestima, no promueve la autonomía y el trabajo en equipo, no logra desarrollar la comunicación asertiva y la práctica de valores, así como no desarrolla la confianza en uno mismo. Sin embargo, el 30.6% refiere que el rasgo de personalidad más frecuente es el nerviosismo y la ansiedad, el 22.5% presenta inestabilidad emocional; seguido de un 16.2% que tiene dificultades para la toma de decisiones. Si consideramos que el objetivo de la tutoría a nivel personal está orientada a guiar al estudiante para que alcance el máximo desarrollo integral de sus capacidades personales como: desarrollo de su autonomía e iniciativa, manejo de emociones, habilidades comunicacionales, identificación de aptitudes, actitudes, intereses. Es decir, promover el desarrollo autónomo, trabajo en equipo, espíritu emprendedor, responsabilidad social, respeto a la diversidad y práctica de valores y comunicación asertiva, creatividad, destreza en la solución de problemas. Por tanto, los resultados demuestran que la tutoría personal no está contribuyendo a la formación personal de sus estudiantes de la facultad de Trabajo Social. Al respecto Toscano (2004), precisaba que algunas de las manifestaciones más conocidas del individuo que fracasa en sus estudios, son la desorganización personal, el retraimiento social y las conductas disruptivas, a su vez estos tipos de conductas suelen ser las causantes del fracaso académico. A fin de derivar medidas preventivas para elevar el nivel académico y optimizar la salud mental, emocional y física de los estudiantes de educación media superior y superior es necesario dar una atención institucional a los factores que anteceden a la reprobación, al bajo rendimiento y la deserción académica. De igual manera las investigaciones psicológicas han logrado identificar factores de riesgo que ponen en peligro el desarrollo psicosocial de la persona y consecuentemente, su desempeño en los estudios. Reconocen la existencia de cuatro factores que afectan el desempeño académico: factores fisiológicos, factores pedagógicos, factores psicológicos. Por tanto, la tutoría no puede ser entendida como una clase particular donde se ofrecen los conocimientos de las diferentes asignaturas en forma individualizada, sino una forma de interrelación profesor-estudiante que permite superar las dificultades de carácter global que se le presentan al universitario en sus estudios. Por ello, es necesario comprender e impulsar la modalidad de tutoría integral, que permita ofrecer un servicio tutorial que aborde las dimensiones académicas, personales, profesionales, lo que para algunos autores ya precisados en el artículo se conoce como tutoría de titulación o de carrera.

En este proceso de análisis no podemos dejar de lado la función o rol que cumplen los docentes tutores. En todas las etapas de la implementación de la tutoría el docente juega un rol fundamental especialmente cuando de la ejecución se trata. Tal es así que, el tutor es el responsable directo de esta acción, es la persona que sirve de guía o facilitador y como contacto inicial para la identifica-

ción de los problemas, así como su canalización adecuada hacia las instancias de apoyo dentro y fuera de la institución. Por tanto, requiere desarrollar capacidades, habilidades y actitudes, que le permitan ofrecer un servicio con calidad y calidez. Al respecto los resultados de la investigación muestran que los estudiantes no recurren a su tutor en caso de presentar fundamentalmente problemas académicos y personales los cuales están asociados básicamente a dos factores: la falta de confianza y temor, la falta de información de quién es su tutor, aspecto que limita el desarrollo de la tutoría y el logro de los objetivos de la misma.

El rol del tutor es fundamental en el proceso de implementación de la tutoría, por ello es necesario que los docentes desarrollen capacidades y habilidades que les permitan ofrecer un servicio de calidad tendiente a contribuir a la formación integral de los estudiantes. Así señala Lázaro (2009). Las personas que se dediquen a la función tutorial deben poseer una formación tutorial específica en su preparación docente, más que propiamente científica. Esto implica que al menos de forma somera, el tutor no ha de poseer solo una competencia científica e investigadora, o meramente metodológica didáctica, sino también ha de ser competente en capacidad de comunicación y de relaciones empáticas. Para García C., Ponce C. & et.al. (2016), el papel del profesor-tutor en el proceso de formación profesional de los alumnos es importante, ya que éstos requieren del apoyo de un profesional que cuente con conocimientos, habilidades y experiencia suficiente para guiarlos hacia su desarrollo pleno e integral; cumplir ese papel implica atender cuestiones sociales, de cultura, de salud, de ética y valores, entre otros, lo cual hace de la acción tutorial, un trabajo complicado. La tutoría es un proceso de interacción humana y por consecuencia es un proceso complejo; es por ello fundamental que el tutor adquiera las competencias que se requieren para realizar bien esta labor. Al respecto añade Álvarez (2014). El desempeño de la función tutorial ha demandado una formación en competencias que exige el desarrollo de unas actitudes fundamentales y el dominio de unas habilidades con la aplicación de un amplio bagaje de estrategias y técnicas de carácter psicopedagógico. Así lo corroboran numerosas iniciativas procedentes de la unidad encargada de la formación del profesorado en torno a la preparación y a la convocatoria de cursos o talleres de formación en materia de la acción tutorial. A su vez, es fundamental desarrollar acciones informativas con los estudiantes a fin de que puedan conocer sobre el servicio, sus potencialidades y la importancia que tiene la apertura de parte de ellos para acceder a este servicio que ofrece la facultad a través de sus docentes tutores.

Conclusiones

Primera: Si bien la mayoría de las universidades de América Latina de acuerdo a los estudios desarrollados por Lobato y Guerra (2016), hacen referencia a que las modalidades de acción tutorial responden a la tutoría académica “entendida como una acción formativa y de seguimiento, orientación y asesoramiento académico de los estudiantes en el proceso de aprendizaje de carácter puntual”. Es preciso señalar que analizados los resultados de estudio se demuestra que la tutoría académica no contribuye a la formación integral de los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social, tal es así que solo un 10.8% considera que la tutoría le ayuda a desarrollar habilidades y capacidades para optimizar el aprendizaje, promueve el aprendizaje permanente, orienta en el proceso de la matrícula. Por ello, siguiendo los aportes de Lobato y Guerra, es preciso impulsar en la implementación del sistema de tutoría, el desarrollo de una tutoría no solo académica sino integral que contribuya a fortalecer aspectos académicos, personales y profesionales tal como lo precisan el 54.1% de los estudiantes. A su vez la Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2001: 39) precisa para que la tutoría tenga resultados efectivos y fortalezcan el objetivo primordial de lograr una formación integral en el universitario, es necesario implementarla a través de programas que incluyan tres etapas fundamentales: la de planeación, instrumentación y evaluación. De tener en cuenta estos alcances evitarían la desarticulación de los planes de acción tutorial y se optimizan los recursos. A su vez dada la importancia que se otorga en la actualidad al programa de tutoría universitaria en la formación integral de los profesionistas, resulta fundamental evaluarlo para poder analizar y mejorar su efectividad, así como para conocer el impacto que tiene en la formación de los profesionistas. (García C., Ponce C. & et.al, 2016)

Segunda: De igual manera los resultados evidencian que la tutoría a nivel personal no contribuye a la formación integral de los estudiantes de la facultad de Trabajo Social, tal es así que el 34.2% de los estudiantes refieren que la tutoría personal no les ayuda a desarrollar la autoestima, no promueve la autonomía y el trabajo en equipo, no logra desarrollar la comunicación asertiva y la práctica de valores, así como no desarrolla la confianza en uno mismo. Sin embargo, el 30.6% refiere que el rasgo de personalidad más frecuente es el nerviosismo y la ansiedad, el 22.5% presenta inestabilidad emocional; seguido de un 16.2% que tiene dificultades para la toma de decisiones. Lo que en definitiva, asociado a la debilidad de la tutoría académica, refleja la ineficacia de la acción tutorial para la formación integral y la necesidad de implementar la tutoría integral a fin de mejorar los niveles de rendimiento académico que actualmente son de regular a bueno. Toscano (2004), precisaba que algunas de las manifestaciones más cono-

cidas del individuo que fracasa en sus estudios son la desorganización personal, el retraimiento social y las conductas disruptivas, a su vez estos tipos de conductas suelen ser los causantes del fracaso académico. Los aportes de Álvarez González y Álvarez Justel (2015) nos ayudan a fundamentar que es necesario fortalecer la tutoría personal o tutoría de asesoramiento personalizado, que se desarrolla para todo alumno que lo necesite en aspectos relacionados con el conocimiento de sí mismo, con sus problemas personales, con sus conflictos, etc., en este nivel la intervención es individual y llevada a cabo no sólo por el profesorado tutor, sino también por los servicios de orientación. Todo dependerá del tipo de cuestión que se plantee. (ANUIES, 2001: 21), el programa de tutoría apoya el logro de una formación integral en los universitarios, al “efectuar acciones que permitan atender y formar a los estudiantes en los aspectos que inciden en su maduración personal”.

Tercera: El sistema de tutoría y acompañamiento universitario se constituye en el soporte de la formación de los estudiantes universitarios. Como tal, la acción tutorial que desarrollan los docentes es uno de los pilares fundamentales para lograr la formación integral. Por ello existe la necesidad de generar mayores vínculos entre el tutor y sus tutorados, a fin de romper con los temores y desconfianza que median la acción tutorial, para que ésta cumpla con su finalidad a través del acompañamiento a los estudiantes, en su proceso de formación, atendiendo sus necesidades académicas, personales y profesionales. La tutoría es un proceso de interacción humana muy complejo, por ello es fundamental que el tutor adquiera las competencias que se requieren para realizar bien esta labor. Por tanto, siguiendo a Álvarez (2014), el desempeño de la función tutorial demanda una formación en competencias, que exige el desarrollo de actitudes fundamentales y el dominio de habilidades con la aplicación de un amplio bagaje de estrategias y técnicas de carácter psicopedagógico, a su vez, es fundamental desarrollar acciones informativas con los estudiantes, a fin de que puedan conocer sobre el servicio, sus potencialidades y la importancia que tiene la apertura de parte de ellos para acceder a este servicio que ofrece la facultad a través de sus docentes tutores, para su formación integral.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, P. (2002). *La función tutorial en la universidad: Una propuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza*. Madrid: EOS.
- Álvarez González, Figuera Mazo y otros (2012). *La Reforma educativa: un reto para la Orientación*. Valencia.
- Álvarez, M. & Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18 (2), 125-142. Barcelona-España DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.18.2.219671>
- Álvarez González, M. (2013). Hacia un modelo integral de la tutoría universitaria. En Álvarez González y R. Bisquerra (Coords.), *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Wolters Kluwer España.
- Boronat Mundina, Julia; Ruiz, Elena y Castaño Pombo, Nieves. (2005). La docencia y la tutoría en el nuevo marco universitario. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 8. 69-74.
- Rodríguez Espinar, S. (2012). *Dimensiones y niveles, Manual de tutoría universitaria*. Barcelona: Editorial Octaedro.
- García Cabrero, B.; Ponce Ceballos, S.; García Vigil, M., & Caso Niebla, J.; Morales Garduño, C. & Martínez Soto, Y.; Serna Rodríguez, A.; Islas Cervantes, D.; Martínez Sánchez, S. y Aceves Villanueva, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles Educativos*, XXXVIII (151), 104-122.
- García Pérez, S. (2010). El papel de la tutoría en la formación integral del universitario. *Tiempo de Educar*, 11 (21), 31-56.
- Guardia, J. (2000). La gestión de las acciones de orientación universitaria: Una cuestión de estructura. 99-106. En H. Salmerón y V. L. López (coord). *Orientación educativa en las Universidades*. Granada. Grupo Editorial Universitario.
- Lobato Fraile, C., & Guerra Bilbao, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *EDUCAR*, 52 (2), 379-398.
- Martínez, L. (1997). La función tutorial de la acción docente universitaria. *Revista Complutense De Educación*, 8(1-2).
- Martínez Licona José Francisco y otros (2014). *Los Planes de Acción Tutorial en la Universidad de San Luis Potosí: La Trayectoria Académica como eje de Construcción*, Potosí-Bolivia.

- Muñoz, M. (2014). *El profesor tutor y su función orientadora*. Lima: GSBA.
- Ramírez Ocampo A. (1981). *Documento de Trabajo Promoción y Desarrollo Humano*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Rodríguez Espinar, Problemática y tendencias de la Orientación Universitaria. En *AEOP: La Reforma educativa: Un reto para la Orientación*. Valencia: AEOP, 1990 pp. 107-122.
- Ruiz Arcaute, J. (1993). *Directrices sobre tutorías*. Lima: Universidad CEU San Pablo.
- Sánchez Carlossi Hugo, Reyes Romero C, Matos Ramírez P. (2013). *Tutoría y orientación en educación superior*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santana Vega, L. (2003). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. Madrid: Pirámide.
- Toscano, M.O (2001). Necesidad de la Orientación en la Universidad. *Ágora Digital*, 2, 159-164.
- UNESCO (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: visión y acción*. Tomo V. París.
- Universidad Nacional Agraria la Molina (2014) *Guía de Consejería y Tutoría Académica*, Lima: Vicerrectorado Académico.