

Tutoría en la educación superior: análisis de la percepción de profesionales y estudiantes en una universidad pública

Tutoring in Higher Education: Analysis of the Perception of Professionals and Students in a Public University

Tutoria no ensino superior: análise da percepção de profissionais e estudantes em uma universidade pública

Silvia Estela Yon Guzmán

Universidad Autónoma del Carmen, Campeche, México

syon@pampano.unacar.mx

<https://orcid.org/0000-0001-7105-5293>

Gloria del Jesús Hernández Marín

Universidad Autónoma del Carmen, Campeche, México

gjhernandez@pampano.unacar.mx

<http://orcid.org/0000-0001-8035-5220>

Resumen

Este estudio descriptivo analiza los significados de experiencias relacionadas al proceso de atención tutorial de una universidad pública de Costa Rica. Esto a partir de una muestra no probabilística integrada por participantes voluntarios: especialistas, profesores, y estudiantes. Se utilizó el estudio de caso y la técnica de entrevista semiestructurada: el instrumento se diseñó con un guion preestablecido de 10 preguntas abiertas diferenciadas. Se procesó la información organizada en unidades de análisis, derivadas de cada pregunta guía, a partir de las cuales se generaron los significados, categorías, temas y relaciones; para el análisis descriptivo se utilizaron las frecuencias y porcentajes de las respuestas ofrecidas por los participantes.

Como parte de los resultados, entre las funciones del profesor consejero se destaca la orientación académica y personal, con alto predominio de la académica, que se intensifica en el proceso de matrícula. Dentro de las principales necesidades se externan las académicas, en menor medida las económicas y familiares. Por otro lado, si bien se resalta el papel del profesor consejero por el apoyo que ofrece, los estudiantes demandan mayor atención en el área personal, comunicación e interacción y permanencia del tutor.

Los resultados aquí obtenidos permiten conocer más de cerca la labor tutorial a través de las percepciones que tienen los estudiantes y el profesorado. Los datos alcanzados pueden servir de referencia para desarrollar una propuesta de mejora en el contexto estudiado, así como para contrastar con otras experiencias.

Palabras claves: educación superior, estudiante universitario, percepción, profesores, tutoría.

Abstract

This descriptive study analyzes the experiences' meanings related to the process of tutorial attention of a public university in Costa Rica. The study was done throuout a non-probabilistic sample conformed of volunteers as participants: specialists on the topic, profesors and students. A case study and a semi-structured interview was used: the instrument was designed with a predetermined script of 10 open differentiated questions. The information was organized into units of analysis derived from each guided question, from which the meanings, categories and topics were generated; the relationship between them was also generated. For the descriptive analysis, frequencies and percentages of the responses from the participants were used.

As part of the results, the academic and personal guidance stands with a high prevalence among the functions of the faculty advisor and which intensifies in the registration process. Within the main needs, the academic ones are highly shown, economic and family needs are lesser presented. On the other hand, although the role of the faculty advisor is highlighted due to the support offered, the students demand more personalized attention as well as communication, interaction and tutor's permanence. The results obtained from this restudy allow us to know more about the tutor's job through the perceptions of students and

faculty staff. The collected data can function as a reference to develop a proposal for the improvement of this studied context, as well as to contrast it with other experiences.

Keywords: higher education, college student, perception, professors, tutoring.

Resumo

Este estudo descritivo analisa os significados das experiências relacionadas ao processo de atenção tutorial de uma universidade pública da Costa Rica. Isto é baseado em uma amostra não probabilística composta de participantes voluntários: especialistas, professores e estudantes. Utilizou-se o estudo de caso e a técnica de entrevista semiestruturada: o instrumento foi elaborado com um roteiro pré-estabelecido de 10 questões abertas diferenciadas. A informação organizada foi processada em unidades de análise, derivadas de cada questão norteadora, a partir da qual os significados, categorias, temas e relacionamentos foram gerados; para a análise descritiva, foram utilizadas as frequências e percentuais das respostas oferecidas pelos participantes.

Como parte dos resultados, dentre as funções do professor orientador, destaca-se a orientação acadêmica e pessoal, com alto predomínio do acadêmico, que se intensifica no processo de matrícula. Entre as principais necessidades estão o acadêmico, em menor medida econômico e familiar. Por outro lado, ao destacar o papel do orientador pedagógico para o apoio oferecido, os alunos demandam mais atenção na área pessoal, comunicação e interação e permanência do tutor.

Os resultados aqui obtidos nos permitem aprender mais sobre o trabalho tutorial através das percepções dos alunos e do corpo docente. Os dados obtidos podem servir de referência para desenvolver uma proposta de melhoria no contexto estudado, bem como contrastar com outras experiências.

Palavras-chave: ensino superior, universitário, percepção, professores, tutoria.

Fecha Recepción: Junio 2018

Fecha Aceptación: Noviembre 2018

Introducción

La presente investigación se desarrolló en una universidad de Costa Rica. Sin embargo, cabe aclarar que por cuestiones de confidencialidad el verdadero nombre de la institución no se menciona y ha sido sustituido por el de *Universidad Pública Costarricense* (UPC) —no existe ninguna universidad denominada así en el país. La UPC tiene una amplia oferta educativa que abarca bachillerato, licenciatura y posgrado. Y ofrece servicios de orientación con profesores tutores, en atención a los estudiantes para la mejora de la calidad educativa.

Respecto a esto último, tema aquí central, diferentes investigadores han realizado estudios sobre la tutoría en el contexto universitario, entre ellos los trabajos emprendidos por Sebastián y Sánchez (1999), Arbizu, Lobato y Del Castillo (2005), García, Asensio, Carballo, García y Guardia (2005), Pérez (2006), García (2010), Gómez (2012), Aguilar (2015), Álvarez, López y Pérez (2016), De la Cruz (2017) y Carrillo y Ruiz (2017). En estos se mencionan las necesidades y se destaca la importancia de la tutoría como una estrategia para contribuir a mejorar el desempeño de los estudiantes, en lo académico, profesional y personal.

Respecto al concepto *tutoría universitaria*, para fines de este estudio se ha considerado primordialmente la siguiente definición:

Es un proceso formativo llevado a cabo por el profesorado que implica diversas acciones que toman en cuenta la especificidad de la formación universitaria, así como las necesidades del estudiante y se desarrolla a través de un sistema orientador de acompañamiento personal integral, con el objetivo de informar, apoyar, asesorar y guiar sobre las dimensiones académica, personal-social y profesional (López, 2015, p. 74).

Según Arbizu *et al.* (2005), los modelos de tutoría contribuyen a la formación universitaria. Sin embargo, de acuerdo con estos mismos investigadores, en las universidades españolas se manifiesta su carácter esencialmente burocrático, donde el profesorado no asume como suyas algunas de las funciones de orientación al alumnado, funciones que son reclamadas por el alumnado (Arbizu *et al.*, 2005).

Aunado a lo anterior, Arbizu *et al.* (2005) refieren tres modelos de tutoría: el modelo integral, el *peer-tutoring* o tutoría entre iguales y el modelo de tutoría académica. Y aclaran que deben existir voluntades o posibilidades de aplicación y desarrollo, además de escoger aquel que estratégicamente sea factible de aplicar en cada contexto (Arbizu *et al.*, 2005). El modelo de tutoría integral atiende las dimensiones académica, profesional y personal promoviendo el desarrollo integral del alumno; requiere dedicación, preparación y formación del profesorado respecto a los roles a desempeñar, una red de servicios de apoyo y un número muy reducido de alumnos: un máximo de 10 tutorados. La función del tutor es de orientación/asesoramiento, comprende desde la preparación para la integración en la universidad, habilidades educativas, ayudar a identificar sus dificultades de aprendizaje hasta autoconocimiento y orientación durante su trayectoria escolar. El alumno debe desarrollar un papel activo en todo el proceso, mientras que el profesor tutor el de guía y ayuda.

El modelo de tutoría entre iguales o *peer-tutoring* “es surgido en el mundo anglosajón” (p. 13), “(...), pretende ofrecer una ayuda de asesoramiento y apoyo a la integración y éxito en la formación universitaria de los alumnos del primer ciclo” (p. 14). (Arbizu *et al.*, (2005). Por último, el modelo de tutoría académica, según los propios Arbizu *et al.* (2005), es una actividad docente de orientación y asesoramiento al estudiante en cada una de las asignaturas; el profesor deberá diseñar, planificar, como parte de su función docente.

Entre los estudios desarrollados acerca de la percepción de las tutorías están el de Sebastián y Sánchez (1999), el ya mencionado de Arbizu *et al.* (2005) y el realizado por García (2010), quienes investigaron sobre los servicios de tutoría en universidades españolas, la importancia y realización de la tutoría como componente de la función docente universitaria.

García (2010), en su estudio exploratorio y descriptivo, aplicó cuestionarios a profesores y estudiantes, quienes dieron gran importancia a la orientación profesional y a los aspectos académicos, con menor relevancia a la orientación personal; el alumnado imputa su baja asistencia a factores externos como problemas de horarios o la falta de tiempo, el profesorado la atribuye a la actitud del alumnado. Concuerdan en que el uso de las

herramientas tecnológicas en la labor tutorial facilita la comunicación, como complemento y nunca un sustituto de la tutoría presencial.

Gómez (2012), por su parte, aplicó como parte de su estudio descriptivo y longitudinal tres encuestas a alumnos perteneciente a la Universidad Autónoma del Estado de México. Los resultados obtenidos expresan que en el programa de tutorías de esta institución se atienden mayormente cuestiones académicas, y que a pesar de que los tutores prefieren mantener comunicación con sus tutorados personalmente, estos últimos se comunican a través del Sistema Inteligente de Tutoría Académica o mediante correos electrónicos comerciales, considerándolo idóneo. En general, el programa de tutoría no está respondiendo a las expectativas de los alumnos por lo que urge un cambio, realizar ajustes o reorientar al mismo (Gómez, 2012).

Los estudios anteriores confirman la necesidad de profundizar en el tema para conocer las satisfacciones e insatisfacciones de quienes forman parte de estos modelos, con la finalidad de que los aspectos negativos sean revertidos y así se alcancen programas de tutoría efectiva, que realmente satisfagan la formación integral del estudiante y que contribuyan a disminuir la deserción escolar y aumentar el rendimiento académico, sin duda problemas presentes en las instituciones de educación superior.

Para comprender y conocer la percepción que tienen los principales protagonistas en este proceso, profesionales y estudiantes respecto a la tutoría, se desarrolló este estudio descriptivo en una universidad costarricense como parte de la estancia de investigación del proyecto “Modelo de Atención Tutorial Inclusivo, para la mejora de logros académicos del estudiante universitario” de la Universidad Autónoma del Carmen, cuyas oficinas centrales se ubican en Campeche, México (Hernández, 2017).

Se seleccionó para la investigación la Facultad de Educación de manera intencionada por ser afín a la de procedencia del investigador, contar con un programa de tutoría, carreras similares y donde se dieron las facilidades para la estancia y ejecución del estudio con el personal de la Escuela de Orientación y Educación Especial.

Material y método

Diseño

El estudio llevado a cabo contó con un enfoque fenomenológico. Según Álvarez–Gayou, (2012), “se enfoca en las formas como son experimentados diferentes fenómenos, y en la forma de percibirlos”. En suma, se analizaron los significados de las experiencias en el proceso de atención tutorial en el contexto de la UPC de la Facultad de Educación. Para ello se aplicó una entrevista semiestructurada con iguales características a cada uno de los grupos conformados. La estrategia utilizada fue el estudio de caso: un proceso de pesquisa focalizado en la descripción y exploración minuciosa, sistemática, en profundidad, de un caso definido, sea un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular (Durán, 2012).

Como ya se mencionó, el estudio formó parte de una estancia de investigación a la UPC de duración de 15 días, donde se dieron las facilidades para invitar a los participantes de la Facultad de Educación a colaborar para obtener la información. En definitiva, este trabajo no persigue generalizar sus resultados: los datos recopilados corresponden a este contexto particular, a las experiencias y significado del grupo de personas entrevistadas, por lo que su evaluación es única con la finalidad de servir para la mejora de la acción tutorial en la UPC.

Participantes

La UPC es una universidad pública con una amplia oferta educativa que abarca bachillerato, licenciatura y posgrado. Cuenta con más de 43 000 estudiantes. Organizada en facultades de diferentes áreas, las escuelas ofrecen un centenar de carreras. Particularmente, la Facultad de Educación está conformada por cinco escuelas, entre ellas la Escuela de Orientación y Educación Especial que nace en la década de los 70.

Asimismo, la UPC cuenta con políticas y normativas institucionales que regulan los procesos de orientación a los estudiantes en tres dimensiones: 1) académica, 2) personal, 3) accesibilidad y vocacional. Además, tiene programas de capacitación para el profesorado en temas afines a la tutoría. Y posee una red de servicios de orientación regida por la oficina de orientación de la Vicerrectoría de Vida Estudiantil, con unidades operativas denominadas *Centros de Asesoría Estudiantil* (CASE), las cuales son responsables de diseñar, organizar,

ofrecer y evaluar servicios y proyectos para acompañar al estudiante durante su formación universitaria; tienen un equipo interdisciplinario en estrecha coordinación con las unidades académicas y las organizaciones estudiantiles. El Centro de Asesoría y Servicios a Estudiantes con Discapacidad (Cased) promueve los apoyos para garantizar el acceso y la igualdad de oportunidades a la población estudiantil con discapacidad; la Casa Infantil Universitaria (CIU), para estudiantes madres y padres de la UPC con una situación familiar, social o económica que les dificulte atender a sus hijos mientras realizan actividades académicas. El Centro de Orientación Vocacional-Ocupacional (COVO) ofrece servicios y desarrollan proyectos dirigidos a los estudiantes que se encuentran en situación de elegir una carrera, cambiar de carrera e incorporarse por primera vez al mundo laboral.

Para los fines de este estudio se recurrió a una muestra no probabilística integrada por participantes voluntarios de la Facultad de Educación, sin distinción de género. En total: 40 estudiantes, con edades entre 17 y 19 años, 10 % hombres y el resto mujeres. La mayoría (65 %) estudiantes de la carrera Ciencias de la Educación con énfasis en Educación Especial (grado bachillerato) y el resto (35 %) de Educación Especial con énfasis en Necesidades Educativas Especiales (grado licenciatura). Aunado a estos 40 alumnos, 5 profesores de especialidades que, además de la docencia, prestan servicios en el CASE y en el Cased; más 7 profesores consejeros (PC) que imparten docencia en la facultad, de los cuales 3 corresponden a la Escuela de Administración de la Educación y 4 a la Escuela de Orientación y Educación Especial, con un promedio de edad de 50 años, mayormente del sexo femenino (6 mujeres y 1 hombre), todos con el grado académico de maestría, con un promedio de 14 años impartiendo docencia; finalmente, la experiencia en la atención a estudiantes como PC era de 11 años.

Instrumento y procedimientos

Teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada para la recolección de los datos. El instrumento se diseñó a partir de un guion preestablecido de 10 preguntas abiertas diferenciadas según las categorías a las que iban dirigidas: la acción tutorial, funciones del profesor consejero, asignación,

modalidades de atención, necesidades frecuentes, interacción tutor-estudiante, estrategias y su contribución a los estudiantes y aspectos de mejora para la acción tutorial.

A los entrevistados se les dio a conocer los objetivos del estudio, se acordaron las citas correspondientes en horarios que no interfiriera sus actividades, para la grabación dieron su consentimiento, garantizándoles el anonimato y la confidencialidad. La entrevista se realizó de forma individual, durante 8 días, con una duración de aproximadamente 1 hora y 30 minutos.

La información se procesó y organizó en unidades de análisis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) estas constituyen segmentos del contenido de los comentarios y aportaciones de los participantes del estudio (párrafos, oraciones o frases) derivados de cada pregunta guía, a partir de los cuales se generan significados, categorías, temas y relaciones.

Se revisó el audio de cada entrevista, se transcribieron, se realizó un proceso de lectura, reflexión, escritura, reescritura y análisis de los textos para identificar las palabras o frases que describen particularidades de la experiencia, para luego sintetizar y resumir (Álvarez, 2012). En el análisis de los textos se asignaron códigos: la *P* para identificar las respuestas de los profesionales y la *E* para la de los estudiantes; la *n*, por último, para el número de participante.

En el análisis descriptivo se utilizaron frecuencias y porcentajes de las respuestas ofrecidas por los participantes. Y se realizó la triangulación de datos. De acuerdo con Stake (2005), esta se define como “un proceso de utilización de múltiples percepciones para aclarar significados, verificando la capacidad de repetición de una observación o interpretación” (p. 454).

En la tabla 1 se muestran las categorías acompañadas por las definiciones que se han utilizado para el análisis, definidas por los comentarios y aportaciones de los profesionales y estudiantes entrevistados en la entrevista.

Tabla 1. Categorías para el análisis

Categorías y subcategorías	Definición
Opinión de los profesionales	Predeterminada por el investigador
1.1 Funciones del PC.	Pregunta formulada
1,1,1. Orientación académica	Proceso de revisar, analizar, en forma conjunta el profesor consejero y el estudiante, para fijar la carga académica más aconsejable para el ciclo lectivo en el período de matrícula.
1.1.2. Orientación personal	Aspectos del desarrollo personal del estudiante: económicos, emocionales, motivacionales, relaciones, integración, solución de problemas.
1.2. Experiencia en la atención tutorial	Pregunta formulada
1.2.1 Orientación académica	Atender consultas específicas al estudiantado sobre carga académica, matrícula, aspectos relacionados con la carrera, sobre el plan de estudios que está cursando.
1.2.2. Las tecnologías en la orientación académica	Orientación a través de la plataforma de la UPC en el periodo de matrícula y la inconformidad con los motivos que la explican.
1.2.3. Preocupación por baja asistencia en horas de atención estudiantil	Referencia a la baja asistencia de los estudiantes en relación con las horas de atención estudiantil y las causas que lo explican.
1.2.4. Orientación personal	Aclaraciones y guía al estudiante sobre temas o de situaciones personales para que busque la instancia que le puede colaborar, o se canaliza por medio de la coordinación de la carrera, previo conocimiento del estudiante.
1.2.5. Criterios para la asignación de estudiantes a los PC	Referencia al procedimiento de cómo son asignados los estudiantes para recibir la consejería y los motivos de insatisfacción.
1.3. Interacción PC-estudiante	Pregunta formulada
1.3.1 Comunicación o vínculo entre el PC y el estudiante	A la relación que establecen profesionales y estudiantes en el proceso de orientación, desde su asignación por la coordinación académica.
1.4. Necesidades de los alumnos	Pregunta formulada
1.4.1 Académicas y de desorientación en los procesos de matrícula	De ampliar, explicar procesos, rutas para trabajar y desconocimiento sobre aspectos relacionados con la carrera carga académica y matrícula.

1.4.2. Personales

Desconocimiento o insuficiente conocimiento de temas sobre control de emociones, motivacionales y solución de problemas.

1.5. Estrategias para la atención a estudiantes

Pregunta formulada

1.5.1 Modo que son atendidas las necesidades emocional-motivacional

Acciones y procedimientos para la atención de las necesidades emocional-motivacional de los estudiantes.

1.5.2 Modo que son atendidas las necesidades de orientación académica

Acciones y procedimientos para la atención de las necesidades de orientación académica.

1.5.3. Resultados en los estudiantes

Contribución de las estrategias implementadas en los estudiantes.

1.6. Áreas de oportunidad en la acción tutorial

Pregunta formulada

1.6.1. Propuestas de aspectos a atender

Sugerencias de mejora para la acción tutorial.

Categorías y subcategorías	Definición
2. Opinión de estudiantes	Predeterminada por el investigador
2.1. Funciones del PC	Pregunta formulada
2.1.1. Orientación académica	Proceso académico para conocer el avance en la carrera y de esta forma permitir la matrícula de las materias.
2.1.2. Tutoría integral	Guiar y acompañamiento por el PC en situaciones personales, de asignaturas y necesidades futuras.
2.1.3. Orientación personal	Apoyo en situaciones personales, económicos, familiares, laborales.
2.2. Experiencia en la atención tutorial	Pregunta formulada
2.2.1. Orientación académica	Revisión del proceso de matrícula, consejería y acompañamiento de acuerdo con las necesidades o situaciones inmediatas o de acceso en la carrera.
2.2.2. Las tecnologías en la orientación académica.	De manera virtual en el proceso de matrícula fundamentalmente.
2.2.3. Orientación personal	Aclaraciones de dudas sobre temas o de situaciones personales para que busque la instancia que le puede colaborar.
2.2.4. Motivos de no acudir a tutoría presencial con el PC.	Causas que explican el insuficiente uso de la tutoría presencial.
2.3. Interacción estudiante-PC.	Pregunta formulada

2.3.1 Comunicación o vínculo entre el estudiante y PC.	A la relación que establecen profesionales y estudiantes en el proceso de orientación, desde su asignación por la coordinación académica.
2.4. Necesidades.	Pregunta formulada
2.4.1. Académicas y desorientación en los procesos de matrícula	De ampliar, explicar procesos, procedimientos, rutas para trabajar y desconocimiento sobre aspectos relacionados con del plan de estudio, carga académica y matrícula.
2.4.2. Personales.	Situaciones personales que interfieran con el estudio.
2.5. Estrategias para la atención a estudiantes.	Pregunta formulada
2.5.1. Modo que son atendidas las necesidades emocional-motivacional	Acciones y procedimientos para la atención de las necesidades emocional-motivacional de los estudiantes.
2.5.2. Modo que son atendidas las necesidades de orientación académica.	Acciones y procedimientos para la atención de las necesidades de orientación académica de los estudiantes.
2.5.3. Resultados en los estudiantes.	Contribución de las estrategias implementadas en los estudiantes.
2.6. Áreas de oportunidad en la acción tutorial	Pregunta formulada
2.6.1. Propuestas de aspectos a atender	Sugerencias de mejora para la acción tutorial.

Fuente: Elaboración propia con base en Arbizu *et al.* (2005)

Resultados y análisis

En esta sección se describe el análisis de los resultados, divididos en dos apartados: el primero corresponde a las opiniones de los profesionales, seguido de las opiniones de los estudiantes. En la tabla 2 aparece la frecuencia de las unidades de análisis y el porcentaje que representan dentro de cada subcategoría.

Tabla 2. Unidades de análisis

Unidades de análisis	#	%
1. Opinión de los profesionales (profesores, profesionales de los CASE y Cased)	82	
1.1 Funciones del PC	19	23.1
1.1.1. Orientación académica	14	73.6
1.1.2. Orientación personal	5	26.3
1.2. Experiencia en la atención tutorial	32	39
1.2.1. Orientación académica	13	40.6
1.2.2. Las tecnologías en la orientación académica	6	18.7
1.2.3. Orientación personal	6	18.7
1.2.4. Criterios para la asignación de estudiantes a los PC	5	15.6
1.2.5. Preocupación por baja asistencia en horas de atención estudiantil	2	6.2
1.3. Interacción PC-estudiante	5	4.8
Comunicación o vínculo entre el PC y el estudiante	5	41.6
1.4. Necesidades de los estudiantes	7	8.5
1.4.1 Académicas y de desorientación en los procesos de matrícula	6	85.7
1.4.2. Personales	1	14.2
1.5. Estrategias para la atención a estudiantes	12	14.6
1.5.1 Modo que son atendidas las necesidades emocional-motivacional	5	45.4
1.5.2 Modo que son atendidas las necesidades de orientación académica	5	45.4
1.5.3. Resultados en los estudiantes	2	16.6
1.6. Áreas de oportunidad en la acción tutorial	8	9.7
1.6.1. Propuestas de aspectos a atender	8	66.6
Unidades de análisis		%
2. Opinión alumnado	340	
2.1. Funciones del PC	56	16.4
2.1.1. Orientación académica	40	71.4
2.1.2. Orientación personal	16	28.5
2.2. Experiencia en la atención tutorial	87	26.3
2.2.1. Orientación académica	40	45.9
2.2.2. Motivos de no acudir a tutoría presencial con el PC.	31	35.6
2.2.3. Orientación personal	11	12.6

2.2.4. Las tecnologías en la orientación académica.	4	4.5
2.2.5. Asignación de PC	1	1.1
2.3. Interacción estudiante-PC	40	12.2
2.3.1 Comunicación o vínculo entre el estudiante y PC.	40	100
2.4. Necesidades	42	12.7
2.4.1. Académicas y desorientación en los procesos de matrícula	40	95.2
2.4.3. Personales	2	4.7
2.5. Estrategias para la atención a estudiantes	78	23.6
2.5.1. Modo que son atendidas las necesidades	33	42.3
2.5.2. Resultados en los estudiantes	35	44.8
2.6. Áreas de oportunidad en la acción tutorial	37	11.2
2.6.1. Propuestas de aspectos a atender	37	92.2

Fuente: Elaboración propia con base en Arbizu *et al.* (2005)

Resultado de la opinión de los profesionales

A continuación, se describen las opiniones de los profesionales considerando las categorías surgidas de las preguntas en la entrevista.

Funciones del PC

Ocupa el primer orden la orientación académica, representa el mayor porcentaje de las unidades de análisis (73.6 %): la guía a los estudiantes en el proceso de matrícula, esto es, revisión del historial académico, orientar a estudiantes con adecuación curricular, ofrecer asesoría académica sobre el plan de estudio, orientar al estudiante desde su ingreso y darle seguimiento durante en su formación universitaria. Algunas expresiones en este sentido fueron las siguientes: “Es una gran responsabilidad si estamos hablando del proceso de matrícula” (P1); “Si tienen adecuación curricular, (...) orientarlos en la selección de las materias que matriculan” (P3); “Revisar el rendimiento académico del estudiantado” (P9); “Consultas específicas sobre carga académica” (P10).

Entre los términos empleados están *guiar, orientar, asesoría académica, acompañamiento al estudiante*; conciben la orientación académica como proceso que se realiza en conjunto con el estudiante, fundamentalmente en el periodo de matrícula.

Mientras que con 26.3 % se hace referencia a la orientación personal como parte de la función del PC, entendida como un vínculo más personal, en el que se guía y orienta a los estudiantes en diferentes temas de interés y necesidad: como elección de carrera, gustos y preferencias. Se emplean los términos *acompañamiento* y *guía*. Lo relacionan cuando se presentan problemas personales, de rendimiento académico y emocionales, que conlleva a la canalización hacia servicios que se organizan desde la Oficina de Orientación. A continuación, uno de los fragmentos del discurso de los profesionales entrevistados:

No debería implicar únicamente la parte académica, sino establecerse otro nexo con el estudiantado (...). Orientar acerca de su elección de la carrera, si se mantiene a gusto, y si satisface sus necesidades (...). Se debería favorecer el acompañamiento en caso de problemas, o rendimiento académico que afectara en el proceso (P4).

En esta opinión se incorpora una orientación más allá de la orientación en el proceso de matrícula, un vínculo más personal que guíe al alumno durante el proceso formativo. Otras expresiones que se vinculan con la orientación personal fueron las puestas a continuación: “Inquietudes que pueda tener en lo personal, o económico, indicándole la instancia universitaria debe acudir” (P5); “Situaciones que se puedan dar a nivel emocional” (P9). Se destaca por estos profesionales la necesidad de la orientación personal, sin embargo, es una labor compleja que requiere de ofrecer formación en diferentes temas a los PC.

Experiencia en la atención tutorial

En relación con la experiencia en la atención tutorial, 40.6 % de los fragmentos de textos hace referencia a la orientación académica como el proceso de matrícula. Le atribuyen un proceso administrativo: “Labor mecánica la matrícula (...). Se cumple simplemente con una función administrativa” (P7). Se destaca en las opiniones que cada semestre se asignan números diferentes de estudiantes para la aprobación de la matrícula a través de una plataforma, en la que se envía la propuesta de carga de cursos y se aprueba o corrige por el PC. Es muy activo en este periodo; la comunicación es por medio de mensajes. El P9 expresó que “este proceso es más activo durante la matrícula y cargas de cursos”. Solo dos de los profesionales hacen referencia a establecer una cita con el estudiante cuando se hace

necesario; otras opiniones vinculadas con la experiencia son abordadas en las siguientes categorías.

Al describir el uso de las tecnologías en la orientación académica, 18.7 % de los fragmentos de textos concuerda que se ha digitalizado la orientación: se gestiona el proceso de matrícula utilizando la plataforma de los servicios de orientación de la UPC. Es un encuentro virtual en el que se orienta al estudiante sobre los cursos que debe cargar en el semestre de acuerdo con su avance en el plan de estudio, así como para concertar citas para atender las necesidades que surgen en los estudiantes. Se describe como un momento a ciegas. Al respecto, el P1 expresa que “es algo impersonal, pero facilita el proceso tanto al profesor como al estudiante, entre las ventajas que le atribuyen se puede hacer en cualquier momento y a distinta hora”. El P3, por su parte, menciona que “desaparece el PC, se fue con la tecnología”. Y el que P5 que “ha evolucionado en cuanto al sistema tecnológico”. Finalmente, el P11 menciona que “sin embargo, el proceso sigue siendo muy similar al presencial porque la asistencia sigue siendo la misma”. La baja asistencia de los estudiantes no ha cambiado con el uso de la vía digital.

Por otro lado, 18.7 %, de los textos recoge que la orientación personal depende de la necesidad y situación particular de cada uno de los estudiantes, al que se guía para que busque la instancia que le puede auxiliar, o bien, se canaliza por medio de la coordinación de la carrera previo conocimiento y aprobación del estudiante.

Respecto a los criterios para la asignación de estudiantes a los PC, 15.6 % concuerda que es realizada por la dirección cada semestre sin un criterio o perfil específico; desconocen si existen procedimientos establecidos. Uno de los entrevistados supone que es asignado a aquellos profesores que tienen continuidad y una jornada que supere el cuarto de tiempo en la universidad. Manifiestan inconformidad con la no permanencia de los estudiantes asignados por más de un semestre, no existe continuidad y no favorece su seguimiento. “Son asignados de forma regular cada inicio de semestre de acuerdo a la experiencia que se tenga como PC, depende de cada unidad académica y las necesidades específicas que refieran al estudiante” (P6).

Además se recogen diferentes criterios para la asignación de los estudiantes. Los entrevistados enuncian aspectos como experiencia, necesidades de los estudiantes, cantidad de docentes disponibles, pertinencia temática, permanencia del docente en la jornada, por carrera y es realizada por la dirección de la escuela, específicamente la directora, esto es, es variable el criterio a tomar en cuenta según las necesidades de los centros y estudiantes.

Por último, la preocupación por la baja asistencia en horas de atención estudiantil representa 6.2 % de los fragmentos de textos: “Falta de presencia de los estudiantes a las actividades, pudiera tratarse de temas que no son de su interés o tienen otras demandas” (P8). Es escasa la asistencia a las actividades virtuales programadas.

Interacción PC-estudiante

En lo concerniente a este aspecto, 41.6 % representa el vínculo que se desarrolla durante la acción tutorial. Se asocia fundamentalmente con el momento específico de la matrícula que se realiza a través de la plataforma institucional mediados por una computadora, en el que intercambian el estudiante y el PC los horarios para su aprobación. Uno de los entrevistados expresa: “El sistema de atención para matrícula virtual dificulta de alguna forma la interacción entre docente y estudiante” (P5). En su mayoría refieren que es adecuado, no obstante, manifiestan inconformidad con la pobre comunicación que se establece.

Necesidades de los estudiantes

Se muestra en orden jerárquico las necesidades identificadas en los estudiantes por los profesionales:

□ Ocupa el mayor porcentaje las relacionadas con la desorientación en los procesos de matrícula en estudiantes de primer ingreso: confusiones para matricular el plan de estudios, dudas sobre cantidad de cursos o créditos que pueden llevar, los requisitos de los cursos, situaciones de alerta por bajo rendimiento académico, plan de estudio irregular, lo que ocasiona que se presenten choques de materias y se atrasen para finalizar sus estudios, aclaraciones sobre temas o de situaciones académicas (85.7 %)

□ Otras necesidades se refieren a las de índole personal, principalmente a problemas económicos (14.2 %)

En síntesis, las situaciones que se presentan con mayor frecuencia están relacionadas con la carga académica y matrícula, según expresaron los entrevistados.

Estrategias para la atención a estudiantes

Si se trata de orientación académica, 45.4 % de los textos recoge que se interviene de acuerdo a la reglamentación vigente, con aclaraciones y argumentos para que los estudiantes cancelen o modifiquen la carga; orientarlos para que puedan recibir asesorías en los estudiaderos y tesineros como una modalidad de apoyo académico basado en el estudio independiente con acompañamiento de estudiantes universitarios avanzados que fungen como facilitadores; recomendar textos, sitios y otros espacios dentro de la universidad que subsanen las necesidades planteadas por el estudiante.

Además, 45.4 % de los fragmentos refiere que para atender las necesidades emocionales-motivacionales se guía y aconseja a los alumnos para que busquen la instancia adecuada que les pueda proporcionar ayuda o se les canaliza por medio de la coordinación de la carrera, previo conocimiento del estudiante hacia los servicios de orientación, los CASE o Cased, además de talleres permanentes que se ofrecen en dos periodos, con temas para el desarrollo personal, conversaciones, escucha, comunicación vía correo electrónico para darles seguimiento durante el semestre y mensajes de ánimo o de apoyo. Respecto al plan individual: “No son adecuaciones, es negociación por semestre entre el estudiante y el profesor del curso, se establecen compromisos” (P11). Las necesidades motivacionales se presentan principalmente, según el P3, “cuando quieren desertar en sus cursos o trabajos finales de graduación”.

Los problemas económicos han sido canalizados de forma satisfactoria para los servicios de la oficina de orientación. Cada inicio de semestre se imparten talleres a estudiantes de primer ingreso con temas de ingreso a la vida universitaria y a la carrera, trayectoria universitaria, organizados por la coordinación de la carrera y con el acompañamiento del profesor consejero.

Las estrategias que implementan están destinadas a las áreas académicas, motivacionales y emocionales; sin embargo, siguiendo los comentarios de la mayoría, no hay un seguimiento al alumnado porque cada semestre se asignan diferentes estudiantes y es difícil saber si una estrategia implementada ha tenido éxito.

Predomina la preocupación por la orientación académica, la atención a estudiantes con rezago por medio de intervenciones personalizadas. No obstante, como ya se anticipa líneas arriba, no se cuenta con evidencias tangibles que demuestren la contribución de las estrategias en la atención y seguimiento de los estudiantes (16.6 %).

Áreas de oportunidad en la acción tutorial de la UPC

Ahora bien, 66.6 % de los textos corresponde a la mejora de los servicios de orientación y acercamiento dinámico hacia los estudiantes, sin burocratismo para una atención oportuna; asignación de estudiantes desde su ingreso hasta concluir la carrera para desarrollar el seguimiento y acciones de prevención; permanencia de la plataforma para el proceso de matrícula en la atención de cualquier eventualidad de los estudiantes durante el semestre; más difusión e información al estudiantado de los servicios del CASE y Cased, previniendo la reprobación y deserción; colocar fotografía visible en la plataforma del proceso de matrícula para identificar al estudiante; y un espacio físico privado para poder atender al estudiante e incentivar, a través de la coordinación, a los estudiantes para que acudan a sus consejeros y apoyarlos en la solución de problemas.

Los profesionales demandan mejoras en servicios y procesos, no se hacen propuestas de acciones que desarrollen los propios PC. Manifiestan también desacuerdo con el proceso de atención del estudiantado mediados por una computadora: se argumenta que afecta la relación más cercana entre docente y estudiante.

Entre los fragmentos se pueden citar: “Un acercamiento más de ciertos servicios que tiene la universidad y que son tan burocráticos que a veces es mejor desistir y buscar soluciones por otros lados” (P1). De igual forma: “Que el sistema de la UPC permaneciera abierto durante el semestre” (P2). Y que “se le asigne un grupo de estudiantes desde el primer año de ingreso hasta por lo menos el bachillerato, con el fin de poder conocer mejor al estudiantado y darle un seguimiento” (P5). Además de los siguientes requerimientos: “Una

foto en el perfil académico” (P7); “Se incentive desde la coordinación al estudiantado para que busquen al profesor que les fue asignado como consejero ante situaciones específicas que quisieran resolver” (P10); “Existe un poco de burocracia cuando son tramitados los estudiantes a los servicios de los CASE, debe de ser más fluido, para atender las necesidades del estudiante” (P11); y finalmente: “Un espacio más privado para atenderlos” (P12).

Resultados de las entrevistas con estudiantes

Funciones del PC

En cuanto a la orientación académica, 71.4 % de los textos tanto de 4.º de bachillerato como de 2.º año coincide en que los PC apoyan y resuelven dudas propias del proceso de matrícula, revisión del plan estudio, de su proceso académico y el avance en la carrera, la aprobación de las materias que cursará en el semestre, brindan información de la carrera y respecto a trámites administrativos para su inscripción, lo cual coincide con la opinión de profesores. La gran mayoría se refirió a la matrícula como la actividad primordial. Los estudiantes de bachillerato añadieron: “abordaje de dudas” (E3) y “asuntos académicos” (E6), lo cual también coincide con las respuestas del grupo de 2.º de licenciatura.

Los estudiantes utilizaron términos como *acompañamiento* para atender las necesidades o situaciones inmediatas o de acceso en la carrera; *aclaración de dudas, solución de situaciones emergentes, guía* en el proceso, *apoyo* en situaciones personales, tutorías, historias de vida, experiencia, toma de decisiones, la relación universidad-vida personal. Estos fragmentos se agrupan en acciones de la tutoría integral, que asume la atención del individuo como acompañamiento —también fue mencionado por los profesionales. Por ejemplo: “Consejería y acompañamiento de acuerdo a las necesidades o situaciones inmediatas o de acceso en la carrera” (E25); y “guía en el proceso” (E28).

La orientación personal corresponde a 28.5 % de los textos en ambos grupos de estudiantes. Estos expresaron que solo se atiende lo académico; algunos pocos opinaron que temas laborales, o situaciones personales y económicas. Como muestra: “He tenido la oportunidad de consultar, conversar y solicitar consejo en temas laborales” (E4). Otro dijo: “En situaciones tipo económicas y familiares” (E10), descritas en las funciones y deberes que tiene establecido la UPC para el PC.

Experiencia en la atención tutorial

Han sido apoyados en el proceso de introducción a la carrera, los requisitos, con la documentación para su ingreso, así como disposición para conversar y solicitar consejo en temas específicos de los cursos, situaciones de horarios, completar trabajos de cursos, recomendaciones y observaciones acerca del plan de estudios. En general, asuntos académicos del proceso de matrícula, fundamentalmente, representados por 45.9 % de las unidades de textos.

Mientras que entre los motivos de no acudir a tutoría presencial con el PC (35.6 % de los estudiantes no acuden a la tutoría presencial): en su mayoría no ofrecen explicaciones o expresan no tener necesidad porque han resuelto el proceso de matrícula de manera virtual.

Al referirse a la orientación personal, 12.6 % de las opiniones manifiesta que los encuestados han recibido apoyo en situaciones personales, en toma de decisiones, sobre temas económicos y familiares, guía para beca, en la trasmisión de experiencias del consejero, servicios y ayudas, proceso de matrícula, más acercamiento con los estudiantes. Algunos manifiestan que los consejeros comprenden, apoyan, hay apertura, asertividad, amabilidad y disponibilidad, por ejemplo, “podría mejorar extendiéndolo a no solo servicios académicos” (E40).

Sobre el uso de la tecnología en la orientación, los estudiantes lo vinculan con el proceso de matrícula: 4.5 % expresan son atendidos de manera virtual, lo que no favorece la relación entre ambos. En ese tenor: “Nunca he sabido quién es, solo envió la matrícula y esperé a que envié la aprobación” (E13); “La interacción es muy impersonal y solo existe en el proceso de matrícula” (E18). Sin embargo, posiciones contrarias expresan lo siguiente: “Muy individualizado, permite que el estudiante exprese sus quejas” (E20); “Al ser virtual se hace más accesible” (E29); “Sin embargo, la interacción es poca, pero las veces que he requerido apoyo, lo he recibido” (E40). Como se aprecia, existen opiniones contrarias de acuerdo con la experiencia vivida.

La asignación de PC corresponde a la unidad académica: 1.1 % expresa la necesidad de ser más eficaz y un mayor número de PC para atender de manera satisfactoria.

Interacción estudiante-PC

La totalidad de los fragmentos se refirieron a la interacción. Ambos grupos de estudiantes afirmaron que es adecuada; fueron solo pocos lo que dijeron que no es adecuada. Como aspectos positivos refirieron la vigilancia en su proyecto educativo, escucha asertiva, disponibilidad, accesibilidad por parte los PC, resolutivos en la solución de los problemas de horarios, apertura. Sin embargo, algunos coinciden en que “no hay mucha interacción, pero porque no se dan los espacios en la UPC” (E10). Además, especificaron que en el proceso de matrícula el acompañamiento es de manera virtual y no siempre hay buena comunicación. Al respecto: “No aceptan las razones o cursos que se solicitan aun cumpliendo los requisitos” (E2); “Solo me he comunicado por la plataforma de la matrícula” (E6); “No hay mucho contacto personal, aunque sí haya espacios establecidos” (E12); “Podría mejorar extendiéndolo a no solo servicios académicos” (E15); “Las veces que he requerido apoyo de manera más directa, ha sido efectiva y hemos podido resolver los problemas” (E32); y por último “No afecta, pero no fortalece” (E35).

Con respecto al encuentro presencial con el PC, cinco estudiantes respondieron que lo han tenido para la matrícula y el seguimiento durante su trayectoria académica. Algunas expresaron lo siguiente: “Nunca, no he buscado ni necesitado” (E15); “No he tenido la necesidad de reunirme” (E17). Las respuestas se inclinan a que la atención que reciben por el PC es de manera virtual para la matrícula, fundamentalmente. Aun con ello, valoran como muy importante su rol en su formación.

Necesidades

En lo que a este punto concierne, 95.2 % de los alumnos encuestados expuso asuntos relacionados con su proceso académico, el rendimiento, matrícula, procesos administrativos, charlas, dudas sobre cursos, oportunidades académicas, además de las que sean necesarias para el ámbito académico. Los temas que se sugirieron coinciden en la totalidad de los estudiantes, y guardan relación con las funciones que tiene el PC en la UPC y las opiniones de los profesionales.

En los aspectos personales, 4.7 % hizo referencia a situaciones que interfieren el estudio, oportunidades de mejora, becas, apoyos, temas de motivación, recomendaciones que

beneficien la travesía universitaria e información sobre los servicios que se ofrecen en la UPC.

Estrategias para la atención a estudiantes

En cuanto al modo en que son atendidas las necesidades, 42.3 % de los estudiantes expresó que existe claridad al explicar el proceso para la matrícula por el PC, así como que brindan observaciones, existe comprensión y diálogo. Como muestra de lo anterior: “Siempre se resuelve muy bien y con rapidez (E21)”; “Aprueba cursos que necesito y es consciente del plan de estudios que debo cumplir” (E24). Y en opinión contraria, algunos pocos refieren que no existen espacios físicos para la atención, que hay incompreensión a la hora de aprobar o reprobar los horarios y falta de preocupación por el estudiante. Por ejemplo: “No hay espacios para hacerlo” (E32); “Muchas veces rechazan la matrícula y las razones” (E36), y “En algunas ocasiones, no se preocupan por los estudiantes” (E38).

A pesar de lo anterior, la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con la atención de los PC y de sus soluciones en el proceso de matrícula, proceso que refieren como actividad principal. Algunos testimonios de quienes valoran como muy importante el rol del PC de ambos grupos de estudiantes: “Es un papel importante, creo que, en mi caso personal, ha sido de gran apoyo” (E10); “Es fundamental que esté presente” (E13); “Que haya más acercamiento” (E15); “Sea una persona que se conozca y sea de ayuda para aclarar dudas” (E29). Otros añadieron comentarios como los siguientes: “No debería existir uno por carrera, si no por nivel de la carrera” (E33); “Es fundamental que se les explique a los estudiantes de nuevo ingreso el rol del PC, para que tengan claro cómo puede ser de provecho en años posteriores” (E40).

Finalmente, 44.8 % de las respuestas habla a favor de la efectiva solución de sus necesidades por el consejero, que han sido aspectos puntuales y de rápida solución, enfatizan que son problemas de matrícula, tienen claridad para explicar lo que hay que realizar, el profesor es atento y activo. Otros pocos opinan que no han tenido situaciones que resolver. No está de más señalar que fueron canalizados por el PC a otros departamentos cinco de los estudiantes del bachillerato y ocho de la licenciatura para solucionar su situación.

Áreas de oportunidad en la acción tutorial

En este apartado, 92.2 % de los textos refiere mejorar la relación PC-estudiante, la necesidad de espacios para mayor interacción, una mejor relación, conocer más la situación del estudiante, más información sobre horarios de consulta y apoyo en diferentes áreas. Y como desarrollo personal, permanencia del mismo tutor para su acompañamiento y un número mayor de PC. En uno de los fragmentos se alude a un mayor interés por parte de los estudiantes con los PC, porque los consejeros están dispuestos a ayudar.

A continuación algunas frases relacionadas a lo aquí mencionado: “Más integral de la experiencia universitaria” (E11); “Empatía, comunicación” (E14); “Mi relación mejoró a la hora de conocerla en persona” (E16); “Conocer más la situación del estudiante” (E18); “Enviar el correo introductorio de quién será el profesor consejero” (E19).

En la percepción sobre la tutoría, los entrevistados manifiestan similitudes con el proceso de tutoría u orientación académica al que hace referencia Arbizu *et al.* (2005), en específico cuando se plantea el carácter esencialmente burocrático, donde el profesorado no asume como suyas algunas de las funciones de orientación al alumnado y que son reclamadas por este. Pese a ello, en general ven muy importante la labor del PC en la universidad para recibir apoyos durante su trayectoria académica.

Discusión

Tomando en consideración los resultados obtenidos, se ubica la acción tutorial de la UPC dentro del modelo de tutoría integral, descrito por Álvarez y Álvarez (2015) y por Arbizu *et al.* (2005). Esto es: se atienden las dimensiones académica, profesional y personal del alumno desde la orientación por parte del PC y la red de servicios de orientación e incorporan la tutoría entre iguales.

Sin embargo, la función que realiza el PC se limita fundamentalmente a apoyar al estudiante en el periodo de matrícula; en muy pocos casos orientan al estudiante sobre otros aspectos. En suma, el acompañamiento se percibe insuficiente por los estudiantes y los PC. La gran mayoría solo se encuentra virtualmente en el periodo de matrícula, mediados por la tecnología. Resultados similares se tienen en el estudio de García (2010): los entrevistados

le dan gran importancia a la orientación profesional y a los aspectos académicos, con menor relevancia a la orientación personal.

El espacio de convergencia entre el PC y estudiante se realiza a través de la computadora y principalmente en los periodos asignados para la matrícula, con la ventaja de que puede ocurrir en cualquier momento, según expresan los entrevistados, centrándose la orientación a aspectos específicos: aclarar o apoyar en la carga de cursos. De acuerdo con Calle y Saavedra (2009), la tutoría permite establecer un equilibrio entre el desarrollo autónomo del estudiante y su formación profesional, lo que lo convierte en protagonista de su propia realidad, con la posibilidad de cumplir las metas de los procesos de enseñanza-aprendizaje dados en el aula. En consecuencia, no se limita a solo orientar la carga de cursos.

Ahora bien, los estudiantes reclaman mayor orientación y seguimiento por los PC y los PC piden permanecer por más de un semestre con los mismos tutorados asignados. Estos últimos explican que la asignación de diferentes alumnos cada semestre no favorece el seguimiento de su trayectoria académica. De acuerdo con Álvarez y Álvarez (2015), los niveles de intervención de la tutoría (que se inician con la tutoría docente o de asignatura con el grupo clase; continúa con la tutoría de carrera o de acompañamiento con un grupo reducido de alumnado a lo largo de un curso, un ciclo o bien durante todo el grado o postgrado) para lograr mejoras en la formación del estudiantado no pueden limitarse a ciertos periodos; debe existir interacción en diferentes ámbitos de actuación.

Por otro lado, los profesionales externalizan insatisfacción con la baja asistencia de los estudiantes con el consejero, consideran se debe a su falta de interés y que la asistencia se concentra en las fechas de carga de matrícula para el apoyo de los consejeros, todo lo cual coincide con resultados del estudio de Arbizu y Lobato (2003), que en este en particular se intensifica en los periodos de examen. Los estudiantes, por su parte, argumentan que no acuden con los tutores porque no lo necesitan, por la falta de espacios físicos y cuando lo hacen es fundamentalmente en el periodo de matrícula. En este sentido, el estudio García (2010) concluye que la percepción de profesorado y alumnado difiere significativamente: el alumnado imputa su baja asistencia a factores externos como problemas de horarios o la falta de tiempo, el profesorado la atribuye a la actitud del alumnado.

Los resultados también muestran que la orientación se realiza de manera virtual, el espacio físico no limitante alguna. Sin embargo, tanto alumnos como PC consideran en su mayoría que esta modalidad no favorece a la interacción interpersonal, aunque el tiempo y la agilidad del sistema permite que sea rápido. Por supuesto, la orientación académica va más allá de la asignación de cursos en el periodo de matrícula. Conforme a Martínez (2009), los profesores tutores y los estudiantes tienen que mantener una relación dinámica y dialéctica para hacer posible a lo largo de este recorrido, que el alumnado construya su propio conocimiento y su proyecto personal a través del contraste entre los contenidos académicos y los problemas de la vida real y cotidiana.

Angulo y Jaramillo (2009) y Martínez, Conejo y Rodríguez (2017) concuerdan que la tutoría es un proceso de acompañamiento individual y académico para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio y convivencia social. Las estrategias utilizadas están destinadas a lo académico, el seguimiento a los estudiantes es escaso, algunos han sido canalizados a áreas especializadas para su atención (13 estudiantes), se ofrecen servicios de orientación donde los alumnos pueden acudir y solicitar los apoyos, además se imparten talleres que pueden acudir voluntariamente, así como la atención desde los estudiaderos y tesineros con el apoyo entre pares, que han contribuido a disminuir la reprobación, según expresan entrevistados.

En las entrevistas a los PC se obtuvo que el trámite para la atención en los CASE o Cased es un proceso burocrático, que debe de ser más fluido y dinámico, con mayor difusión a los estudiantes.

Las demandas de atención de los estudiantes se presentan en áreas académicas y de carácter emocional-motivacional, así como de índole personal y económicas, por lo que se requiere de una orientación que abarque todos los ámbitos, con los diferentes actores y servicios de manera integral.

De igual manera, demanda por parte de los profesores incentivar la coordinación académica, la asistencia de los estudiantes con sus PC, demanda similar a la presentada en el estudio de Arbizu y Lobato (2003).

Sin lugar a duda la apertura a la inclusión de personas con necesidades educativas especiales a la universidad es un mérito para resaltar. Para ello tienen organizado los

procedimientos y espacios que ofrecen los apoyos especializados a estos estudiantes a través del Cased.

Conclusiones

El estudio permitió comprender y conocer la percepción que tienen los principales protagonistas, profesionales y estudiantes, así como analizar sus experiencias y el significado que tiene para ellos la atención tutorial que se ofrece en la UPC. Gracias a ello se arribó a las siguientes conclusiones:

Tanto al referirse a la experiencia como a las funciones, hay predominio de la orientación académica, en menor medida aparece la orientación personal, en opinión de los profesionales y estudiantes.

Para describir la acción tutorial, se emplean términos como *guía*, *acompañamiento*, en sintonía con el modelo de tutoría integral. Sin embargo, el profesorado no es quien toma la iniciativa para acercarse a los estudiantes, por el contrario, es el estudiante quien se acerca al consejero y este a su vez establece estrategias para la atención a estas necesidades.

La interacción entre los profesionales y estudiantes se concreta fundamentalmente durante el proceso de matrícula a través de la plataforma institucional, que, aunque agiliza el proceso, limita el intercambio y comunicación más personal: según 41.6 % de los textos en los profesionales y 100 % de los estudiantes.

Asimismo, 15.6 % de los profesionales opinaron sobre la asignación de estudiantes, aunque en los textos se recoge que no favorece al acompañamiento, seguimiento y trayectoria escolar del estudiante, debido a que no se le puede dar continuidad a estrategias o acciones que se implementen, no fue relevante el porcentaje en los estudiantes (1.1 %).

Las necesidades que se describen en los juicios emitidos por los estudiantes se centralizan en aquellas de tipo académica, en especial durante la carga de cursos, y de tipo profesional propias de la carrera. Con un 85.7 % en profesionales y 92.2 % en los estudiantes, son identificadas durante el proceso de matrícula o cuando acuden por ayuda con el consejero, se orienta y soluciona las necesidades cuando son demandadas por los estudiantes.

Entre las estrategias que se emplean en la orientación por los PC están la conversación, escucha, recomendar textos, sitios y otros espacios dentro de la universidad, el

correo personal para darles seguimiento durante el semestre, mensajes de ánimo o de apoyo, talleres para nuevo ingreso, plan individual a partir de la solicitud del alumno en los CASE y Cased respectivamente. Los de mayores logros corresponden con los servicios que se prestan por los CASE y Cased en la disminución de la reprobación en los cursos de mayor índice de reprobados, según comentan en su mayoría los entrevistados.

Existe demanda por los estudiantes de mayor comunicación y seguimiento por el PC. Para favorecer las trayectorias académicas, además, se requiere de organizar espacios y horarios accesibles para todos durante todo el curso escolar.

Los estudiantes manifiestan que el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la flexibilidad están presentes en la orientación. De hecho, se trata del espacio en que convergen con el PC para recibir orientación en la carga de cursos, calificado como un proceso administrativo e impersonal, con baja representatividad en los textos por ambos grupos.

Es de destacar que la percepción de los estudiantes arroja satisfacción por la atención ofrecida y valoran la importancia del PC.

Las aportaciones para la mejora tanto en estudiantes como profesionales coinciden en cuanto a la demanda de permanecer con el mismo consejero en toda su carrera. Los alumnos solicitan recibir apoyos en diferentes áreas del desarrollo personal, también asumen la necesidad de mostrar mayor interés con los PC. Sin embargo, los profesores demandan que se les apoye a través de la coordinación académica para que los estudiantes acudan con los consejeros y delegar la responsabilidad a otros departamentos.

Por último, se sugiere revisar en futuras investigaciones la correspondencia de las acciones tutoriales con los resultados académicos de los estudiantes para constatar el beneficio en la trayectoria escolar de los tutorados.

La muestra empleada permitió conocer la percepción que tienen profesionales de los centros CASE, Cased, docentes y estudiantes respecto a las tutorías en la institución. Constituye un estudio exploratorio que puede ser profundizado y contrastado con otras investigaciones sobre el tema.

Referencias

- Aguilar, M. F. (2015). University Tutoring and the Use of Digital Pen: Analysis of the Experience. *Investigación Educativa*, 17(1), 130-145. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412015000100009&lng=es&tlng=en.
- Álvarez, J. L. (2012). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. (5.ª ed.). Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Álvarez, M. y Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 125-142. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.18.2.21967>.
- Álvarez P, P., López A, D. y Pérez J. D. (2016). Programa de Tutoría Universitaria Formativa y Desarrollo del Proyecto Personal del Alumnado, *Pedagogía*, 37(100), 67-89.
- Angulo, M. F y Jaramillo, C. (2009). Caracterización de las tutorías de la Licenciatura en Lengua castellana, inglés y francés de la universidad de La Salle. *Actualidades Pedagógicas*, 54, 175-185.
- Arbizu, F., Lobato, C., Del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10(1), 7-21.
- Arbizu, F., Lobato, C. (2003). Percepciones del profesorado universitario respecto a las tareas de la función docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Campo Abierto*, 23, 69-89.
- Calle, Ma. G y Saavedra, L. R. (2009). La tutoría como mediación para el desarrollo autónomo del estudiante. *Tabula Rasa* 11, 309-328. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39617332013>
- Carrillo, D. y Ruiz, M. I. (2017). La tutoría: Una herramienta indispensable para el estudiante universitario. *Salud y Administración*, 4(10), 41-51. Recuperado de http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol4num10/5_La_Tutoria.pdf.
- De la Cruz, G. (2017). Tutoría en educación superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *Revista de Investigación Educativa*, (25), 34-59.

- Durán, M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3(1), 128. Recuperado de <https://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/download/477/372>.
- García, A. A. (2010). *La tutoría en la Universidad de Santiago de Compostela: percepción y valoración de alumnado y profesorado*. (tesis doctoral inédita). Universidad de Santiago de Compostela, España. Recuperado de <https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/2840/:jsessionid=23C306A1C2E416CCC2CC226674A7D7A5?sequence=1>.
- García, N., Asensio, I., Carballo, R., García, M. y Guardia, S. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europeo. *Revista de Educación*, 337, 189-210.
- Gómez, M. E. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia*, 19(58), 209-233. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000100009&lng=es&tlng=pt.
- Hernández, G. (2017). Modelo de Atención Tutorial Inclusivo, alineado al currículo, para la mejora de los logros académicos del estudiante universitario. (proyecto de investigación). CAIPI/2017/09
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación. Diseños del proceso de investigación cualitativa* (5.ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- López, E. (2017). El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: una consulta a expertos. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(2), 61-78.
- Martínez, L., Conejo, F. y Rodríguez, A. (2017) La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de Medicina. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 17(3), 1-123. Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v17n3/1409-4703-aie-17-03-00565.pdf>.
- Martínez, M. (2009). La orientación y la tutoría en la universidad en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). *Revista Fuentes*, 9, 78-97. Recuperado de http://institucional.us.es/revistas/fuente/9/art_4.pdf.

- Pérez, A. (2006). Percepciones sobre la tutoría en profesores y alumnos de la Universidad. Síntesis de una investigación. *Educación, Desarrollo y Diversidad*, 9(2), 5-20.
- Sebastián, A. y Sánchez, M. F. (1999). La función tutorial en la Universidad y la demanda de atención personalizada en la orientación. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 2, 245-264.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Silvia Estela Yon Guzmán
Metodología	Silvia Estela Yon Guzmán
Software	NO APLICA
Validación	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Análisis Formal	Silvia Estela Yon Guzmán
Investigación	Silvia Estela Yon Guzmán
Recursos	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Curación de datos	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Escritura - Preparación del borrador original	Silvia Estela Yon Guzmán
Escritura - Revisión y edición	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Visualización	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Supervisión	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Administración de Proyectos	Silvia Estela Yon Guzmán y Gloria del Jesús Hernández Marín
Adquisición de fondos	Adquisición del apoyo financiero para el proyecto que conduce a esta publicación. (Silvia Estela Yon Guzmán con el apoyo del Programa Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE), 2018, de la Secretaría de Educación Pública, (SEP), otorgado a la Universidad Autónoma del Carmen, en Campeche, México. Gloria del Jesús Hernández Marín como responsable del Proyecto registrado “Modelo de Atención Tutorial Inclusivo, para la mejora de logros académicos del estudiante universitario” de la Universidad Autónoma del Carmen. Con apoyo de los recursos asignados en la convocatoria para desarrollar proyectos de investigación CAIPI, departamento de investigación y posgrados de la Universidad Autónoma del Carmen.