

# Asesoría/Tutoría de pares: acciones de implementación, evaluación y pasos hacia su institucionalización

Magdalena Dimitroff<sup>1</sup> y María del Carmen Murillo<sup>1</sup>

**Resumen.** La Facultad de Ingeniería del Instituto Universitario Aeronáutico realiza acciones de seguimiento y orientación académica desde 2004. Dichas acciones se han formalizado en un Programa de Seguimiento y Orientación Académica cuyas áreas fundamentales son “Asistencia Académica” y “Apoyo Complementario”. Siendo imprescindible para la primera la figura de la Asesoría/Tutoría de Pares. El presente trabajo plantea, en primer lugar, en qué consiste el Programa, para ubicar en él la figura del Asesor/Tutor. A continuación, se presenta un resumen de la evaluación sobre las acciones de los Asesores/Tutores realizada tanto por el Programa como por los ingresantes. En tercer lugar se exponen los nuevos lineamientos que en relación con esta figura se están siguiendo en el Programa, en orden a una institucionalización de sus acciones. El trabajo concluye con algunas reflexiones sobre la necesidad de planificar acciones que favorezcan la adaptación a la vida universitaria.

**Palabras clave:** Asesoría, Tutoría, Evaluación, Institucionalización.

## 1. Introducción

Cada vez con mayor frecuencia se plantea que los modos de estudiar y enfrentar la vida universitaria por parte de los ingresantes a las carreras de Ingeniería (como en general sucede en cualquier carrera), resultan insuficientes. La realidad nos muestra una brecha entre dos cuestiones. Por una parte, los conocimientos con que egresan los estudiantes del nivel secundario; y por otra, los saberes conceptuales, actitudinales y procedimentales que la Universidad les exige dominar para llevar adelante sus estudios superiores. Distintas alternativas de solución se han implementado en todo el país, a fin de paliar las serias consecuencias que trae aparejada esta situación. Una de las mencionadas alternativas ha sido favorecer la acción de Tutores Pares, alumnos avanzados que llevan adelante acciones

<sup>1</sup>Facultad de Ingeniería del Instituto Universitario Aeronáutico Av. Fuerza Aérea 6500 - Córdoba, República Argentina.

**Email:** mdimitroff@iua.edu.ar; mcmurillo@iua.edu.ar

de apoyo para con sus compañeros de reciente ingreso. La Facultad de Ingeniería (FI) del Instituto Universitario Aeronáutico (IUA) no ha sido ajena a la problemática señalada y desde el año 2004 trabaja en este sentido, buscando que sus ingresantes logren una adaptación adecuada tanto a los comportamientos que implica la vida universitaria como a las competencias de estudio y organización deseables para lograr un desempeño académico aceptable.

El presente trabajo plantea, en primer lugar, en qué consiste el Programa de Seguimiento y Orientación Académica (PSyOA), para ubicar en el marco institucional la figura del Asesor/Tutor. A continuación, se presenta un resumen de la evaluación sobre las acciones de los Asesores/Tutores realizada tanto por el Programa como por los ingresantes. En tercer lugar se exponen los nuevos lineamientos que en relación con esta figura se están siguiendo en el PSyOA, en orden a una institucionalización de las acciones del Programa. El trabajo concluye con algunas consideraciones respecto a la necesidad de planificar acciones que favorezcan la adaptación a la vida universitaria.

## 2. Programa de Seguimiento y Orientación Académica: su implementación

En la Facultad de Ingeniería se dictan cinco carreras de grado: Ingeniería Aeronáutica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería en Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones e Ingeniería de Sistemas (carrera con ingreso cerrado desde 2005), a una población estudiantil total de poco más de 800 alumnos.

Desde 2004 se llevan adelante diversas acciones de seguimiento y retención de sus ingresantes en lo que hoy se denomina Programa de Seguimiento y Orientación Académica (PSyOA). El objetivo general del PSyOA consiste en plantear y ejecutar estrategias preventivas y correctivas a fin de reducir la incidencia de los factores que influyen en la deserción, cronicidad y bajo rendimiento académico de los estudiantes.

Si bien el objetivo es muy amplio, desde el inicio del Programa y a lo largo de los últimos siete años, la experiencia lo ha ido adaptando a los cambios del contexto.

Teniendo al alumno como eje, en el Programa interactúan:

- El área de Asistencia Académica: orientada a brindar apoyo en las asignaturas de Ciencias Básicas de los primeros años de las distintas carreras, mediante la implementación de un Sistema de Asesorías a cargo de alumnos avanzados.
- El área de Apoyo Complementario: enfocado a proponer estrategias de estudio y pautas para la organización del tiempo destinado al mismo a través de entrevistas, cursos, seminarios y/o talleres, etc.
- El Sistema Informático de Gestión de Alumnos.

En la Figura 1 se esquematizan las áreas mencionadas.

## 2.1. ¿Cómo planteo el PSyOA la tutoría de pares?

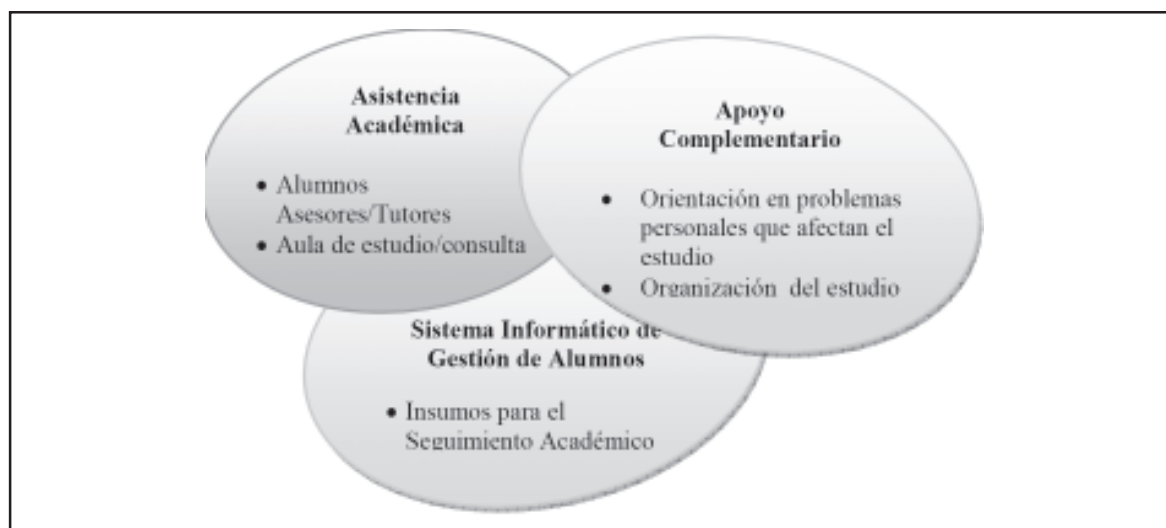
Inicialmente, en el Área de Asistencia Académica el Programa desarrolló dos estrategias fundamentales para llevar adelante la Tutoría de Pares: las figuras del Alumno Asesor y del Alumno Tutor.

Las mencionadas figuras no surgieron en forma simultánea ni tuvieron una evolución similar. No obstante ello, el Programa se ha estructurado alrededor de ambos ejes, conformando:

- un sistema de Asesorías a cargo de alumnos de 2º año en adelante (Alumnos Asesores) que brindaban apoyo y orientación en las asignaturas de los primeros años de las carreras.
- un sistema de Tutorías llevadas a cabo por alumnos de los dos últimos años (Alumnos Tutores) que guiaban y realizaban el seguimiento académico de un grupo reducido de ingresantes de su misma carrera, asignado a comienzos del año académico.

Las diversas intervenciones de estos dos grupos de alumnos avanzados han servido, en un importante número de casos, para prevenir y revertir las instancias de fracaso académico y de adaptación a las nuevas exigencias de la vida universitaria por las que atraviesan los ingresantes.

**Figura 1.**  
Áreas que componen el PSyOA



#### Sistema Informático de Gestión de Alumnos

- Insumos para el Seguimiento Académico Asistencia Académica
- Alumnos Asesores/Tutores
- Aula de estudio/consulta

#### Apoyo Complementario

- Orientación en problemas personales que afectan el estudio
- Organización del estudio

### 2.2. El Alumno Asesor (AA)

La figura surgió como una alternativa de apoyo y acompañamiento a los ingresantes por parte de pares de años superiores. Se formalizó a fines del 2004 por Disposición Decanal definiéndose en líneas generales como aquel estudiante avanzado que brinda asesoramiento académico a sus pares de nuevo ingreso, y se constituye para ellos en figura de referencia dentro de la Unidad Académica. No actúa en el marco de una asignatura en particular ni bajo la supervisión de un docente en el aula, y depende de la Secretaría Académica de la Facultad, responsable del Programa. Es importante recalcar que su tarea se focaliza en aclarar dudas, propiciar el estudio independiente y dar “pistas” para la resolución de ejercicios, pero no resolverlos.

En lo referente a la implementación de esta figura y teniendo en cuenta los resultados obtenidos a la fecha, debe consignarse que si bien la experiencia durante la etapa inicial del Proyecto se ejecutó exclusivamente con egresados y no con alumnos, es a partir del año 2005 y al día de hoy que se viene llevando a cabo de manera sistemática y exitosa, exclusivamente con alumnos avanzados.

En lo que respecta al número de días de asesoría y al número de alumnos que consultan a los Asesores, es también a partir de 2005 que se sistematiza el registro, pudiéndose notar un sostenido incremento en el número de alumnos que utilizan el servicio a partir del año 2007.

### 2.3. El Alumno Tutor (AT)

Tras la implementación de la figura de Alumno Asesor y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se pensó utilizar la tutoría de Pares para acompañar a los ingresantes desde otra perspectiva. Habiendo consultado diferentes

materiales sobre tutorías académicas y buscando una evolución de la figura del Asesor hacia un acompañamiento más sistematizado, se propuso la figura de Alumno Tutor.

En el Programa se definió entonces al Alumno Tutor como aquel alumno con al menos el 60% de la carrera aprobada a quien se le asigna un grupo de alumnos de primer año de su misma carrera, contemplando entre sus funciones principales las de:

- constituirse en figura de referencia para el grupo de alumnos asignado respecto a cuestiones de: información académico-administrativa de la Facultad; información y orientación sobre aspectos relativos a la carrera; actitudes y valores como alumno de la Facultad y de la Universidad.
- realizar el seguimiento del progreso y dificultades observadas en parciales y finales de los integrantes del grupo asignado, elaborando un informe semestral de la actividad desarrollada.
- orientar a su grupo mediante recomendaciones, sugerencias y actividades, canalizadas mediante el Correo Electrónico Institucional y/o El Aula Virtual de Seguimiento.
- etc.

Esta figura se implementó en 2007 de manera experimental en la carrera de Ingeniería Aeronáutica, ampliándose con posterioridad su cobertura a todos los ingresantes a las distintas carreras de la Facultad.

Contrariamente a lo que sucedió con la figura del Alumno Asesor, los resultados obtenidos por los Alumnos Tutores dependieron fundamentalmente de la impronta personal de quien ejercía esa figura. Si bien desde el año 2009 se plantearon diferentes alternativas de solución, no se observó una evolución favorable de esta figura ni de los objetivos que inicialmente se había formulado para ella. A fines de 2011 se decidió reorganizar el área unificando ambas figuras, en la que finalmente se denominó Asesor/Tutor.

### 3. Evaluación del Programa: aspectos evaluados y reformulación de acciones

Durante los últimos siete años de existencia, el PSyOA evaluó sus acciones, enfocándose en el

cumplimiento o no de ciertos objetivos puntuales así como de las distintas funciones asignadas a cada uno de sus integrantes analizando, entre otras cuestiones, la cantidad de ingresantes, su perfil, los alumnos de baja en el primer semestre, cuántos alumnos consultaban el Programa, cuántos asistían a las asesorías, etc. En definitiva, se analizaron una serie de aspectos cuyos resultados evidenciaron que la existencia del Programa, entre otras acciones de la FI, favorecía la mejor adaptación de los ingresantes a esta Facultad.

En 2011, sin embargo, se planteó la necesidad de una evaluación más abarcativa y crítica, y consecuentemente se decidió dar mayor énfasis a la opinión de los ingresantes respecto a las acciones del Programa, así como a la autoevaluación de los alumnos que participaban como Asesores y/o Tutores. En definitiva, se analizaron no sólo aquellas acciones que al parecer ya estaban consolidadas, sino también las que venían siendo objeto de redefinición en los últimos años. Si bien el detalle de esta evaluación se presenta en otro trabajo (Dimitroff – Murillo: 2011), se mencionan a continuación los aspectos más relevantes en lo que respecta a la evaluación de la Tutoría de pares en función de la encuesta aplicada sobre 60 alumnos ingresantes activos a junio de 2011 (58% de los ingresantes):

- **Evaluación de la Asesoría:** Quienes concurrieron a las Asesorías valoraron favorablemente tanto el cumplimiento de horarios como la atención dispensada por los AA. El 96% de quienes utilizaron el servicio de Asesoría manifestó su intención de continuar haciéndolo el siguiente semestre. El 97 % lo consideró entre útil y muy útil.
- **Evaluación del servicio de Tutorías:** Más del 50% desconocía el nombre de su Tutor. Sólo el 20% había consultado alguna vez a su AT, valorando positivamente su colaboración. Cabe consignar que del 80% que no lo hizo, la mayoría señaló que no tuvo necesidad de ello, por el momento. Otros también indicaron que no lo consultaron porque no lo conocían. Tanto en la consulta al Tutor como en la valoración que hicieron del contacto que realizó su Tutor con ellos, se observaron diferencias por carrera.

Al responder sobre los aspectos de la vida académica trabajados con el Alumno Tutor, el ítem más importante en la valoración de los estudiantes fue la información académico-administrativa; en segundo lugar señalaron prácticamente con igual énfasis los ítems referidos a organización de horarios de estudio y técnicas para mejorar el aprendizaje.

- **Autoevaluación realizada por los AA y AT**  
Cabe señalar que el 78% de los AA presentó su autoevaluación, mientras que sólo el 50% de los AT hizo lo propio.

Al interrogarlos respecto a la información o capacitación recibida para desempeñar sus funciones, la totalidad de quienes respondieron señaló que la información recibida fue suficiente y ninguno consignó respuesta al preguntárseles por otras temáticas que quisieran incluir en su capacitación.

A fin de evaluar mejor tanto la Asesoría como la Tutoría, varios de los ítems incluidos en la autoevaluación de Asesores y Tutores fueron también planteados a los alumnos ingresantes. Estos ítems hacían referencia a cumplimiento de horarios, trato dispensado al asesorado/tutorado y apoyo a la organización del estudio.

Los AA evaluaron que siempre cumplieron sus horarios y que atendieron con cordialidad a quienes los consultaban. Por otra parte, señalaron que la mayoría de las veces creían haber solucionado Satisfactoriamente las dudas de los alumnos, que los mismos les consultaban la mayoría de las veces por dudas puntuales y que casi nunca tuvieron que aclarar los límites y alcances de su función a los asesorados; al preguntárseles si trataron de que los alumnos que los consultaban se organizaran mejor en el estudio de la asignatura consultada, las opiniones fueron diversas. Todos coincidieron en expresar su deseo de continuar su función durante el siguiente año, dado que no sólo les parecía muy útil el servicio para los ingresantes sino que manifestaron que les resultaba grato ayudar a sus compañeros. Ninguno señaló dificultades puntuales al ejercer sus funciones de asesor y en las sugerencias para mejorar el servicio señalaron aspectos de índole organizacional: “dejar más a mano la ficha a completar”, “incentivar más las consultas para que se aproveche realmente la

ayuda” y “motivar a los alumnos recursantes a que utilicen más este servicio”.

Por su parte, los AT que autoevaluaron sus funciones señalaron coincidentemente que no conocían personalmente a todos sus tutorados, no obstante ello, habían intentado el contacto no sólo vía mail, sino en forma telefónica e inclusive a través de alguna red social con todos ellos. Dos de ellos opinaron que deberían reunirse más a menudo con sus tutorados, mientras que el resto consideró que el reunirse más o menos veces con ellos no afectaría su rendimiento académico. Todos puntualizaron que al intentar el primer contacto con el grupo asignado, los tutorados demostraron poco interés y no lograron la respuesta esperada. Los AT coincidieron en que los aspectos que trabajaron con aquellos tutorados que los consultaron fueron, principalmente, información académico-administrativa y orientación en la carrera. Si bien todos consideraron muy útil este servicio para los ingresantes, plantearon incertidumbre acerca de su continuidad en el Programa, dado que manifestaron tener otros intereses más específicamente relacionados con la carrera. La mayor dificultad encontrada para cumplir sus funciones se relacionó con el hecho de lograr y mantener un contacto fluido con sus tutorados.

- **Conclusiones acerca de la evaluación de la asesoría/tutoría**

Considerando los resultados que se señalaron con anterioridad y los informes que se tenían de años anteriores, se puede señalar que la figura del AA se encontraba instalada y funcionando adecuadamente dentro de las acciones del Programa. Los aspectos a mejorar se refieren a dar mayor difusión a las actividades de Asesoría, buscando quizás colaboración de los docentes de primer año, en especial de quienes están a cargo del redictado de materias.

En lo que respecta a los AT, y pese a las distintas variantes que se ensayaron en los últimos tres años, continuó apareciendo como factor predominante en cuanto a los resultados de la Tutoría, la personalidad del alumno Tutor, su capacidad de liderazgo y sus habilidades para convocar y trabajar con sus tutorados, más allá de la capacitación recibida. Por otra parte, los AT

que se encontraban cursando el último año de su carrera, presentaron los porcentajes más bajos de contacto con sus tutorados así como de las consultas efectuadas por estos últimos.

El tema más problemático detectado dentro de las acciones del Programa tuvo que ver con la desmotivación y consiguiente falta de compromiso de los alumnos que colaboraban con el mismo – sobre todo los AT – situación que guardó directa relación con la poca respuesta inicial de los tutorados, a lo que posteriormente se sumaron otros intereses referidos a la finalización de en término de su carrera, la participación en la PPS y la elaboración de su trabajo final. En muchos casos, el abandono de la función de tutor a mitad de año también tuvo que ver con el hecho de que los AT comenzaban a trabajar o a realizar su PPS y sus nuevas responsabilidades implicaban una considerable merma en la disponibilidad de horarios para con el Programa.

Finalmente, se pudo apreciar que el alumno de reciente ingreso tendía a acercarse más a los AA por la utilidad que ellos revestían para él en su avance académico y en lo inmediato. Esto se constató claramente al aproximarse los períodos de parciales y finales, momentos en que el número de asistentes a las Asesorías se incrementó en forma notoria.

Otro aspecto que se ha podido constatar tanto en la autoevaluación como en las estadísticas de consulta del Programa es que los servicios que ofrece el Área de Apoyo Complementario están cobrando mayor conocimiento entre los ingresantes e incrementándose su uso (por ejemplo, las consultas a la Psicóloga del Programa y al servicio de asesoramiento relacionado a estrategias y organización del estudio).

#### **4 . Nuevos lineamientos en el Programa en lo que respecta a la Tutoría de pares. Hacia su institucionalización**

El seguimiento que se venía realizando desde su implementación, la evaluación comentada en el ítem anterior y una serie de cuestiones de índole institucional, entre las que se pueden considerar razones legales relacionadas con el *hábeas data*, llevaron a repensar la figura del AT. Si su interacción con el grupo asignado dependía de su impronta personal (y por lo tanto, variaba de un AT a otro), si el poco interés que demostraban sus tutorados era causa de



desmotivación en sus funciones y – finalmente – si elaborar los informes de avance de su grupo en lo referido a exámenes parciales y finales recursado de asignaturas, etc., dependía de la comunicación que tuviera con sus tutorados, gran parte de la labor que venía realizando desaparecía o quedaba tan reducida que ya no tenía sentido seguir llevándola adelante, como tal. Por lo tanto, a partir del corriente año se decidió unificar en una sola figura las dos que hasta el momento formaban parte del Área de Apoyo Académico, quedando conformada en la actualidad la figura del Asesor/Tutor.

Esta nueva figura conserva todas las funciones del AA (asesoramiento a los ingresantes principalmente en las asignaturas de Ciencias Básicas, constituirse como figura de referencia para evacuar dudas respecto a información de índole administrativa, etc.), quedando la posibilidad de ampliar dichas funciones a cuestiones relacionadas con el acompañamiento de los alumnos de reciente ingreso.

En tal sentido ya se han realizado experiencias positivas, como la inclusión de Asesores/Tutores en los Talleres realizados por el Área de Apoyo Complementario en el pasado mes de mayo de 2012. Estos Talleres se organizaron por carrera, teniendo como objetivo principal que los alumnos asistentes analizaran su avance académico y efectuaran los ajustes necesarios en su estrategia general de estudio, utilizando algunas herramientas ofrecidas por los responsables del taller. Se invitó a participar a los Asesores/Tutores y quienes pudieron hacerlo contribuyeron a explicar a sus compañeros cuestiones relacionadas con procedimientos de estudio que les habían resultado exitosos en materias que tradicionalmente son consideradas de difícil comprensión para quienes recién se inician en ellas. Por otra parte, su participación fue motivo de que, al finalizar el Taller, varios alumnos se les acercaran para plantearles dificultades en su avance académico y solicitarles ayuda. Otra tarea planificada para el segundo semestre de 2012 es la realización de encuentros con los alumnos de primer año que recursen materias, donde sean los Asesores/Tutores quienes recepten las dificultades de sus compañeros, les expliquen cómo aprovechar mejor el recursado y pauten encuentros posteriores en el aula donde se realizan las Asesorías, para un acompañamiento más cercano de los recursantes en esa instancia.

Cabe aquí aclarar que a ocho años de iniciado el Programa, sus integrantes, la Secretaría Académica de la Facultad y el Decano de la misma, se encuentran trabajando para institucionalizar las funciones y tareas del PSyOA. La experiencia recogida a lo largo de estos años ha demostrado que los objetivos que se planteó inicialmente el Programa siguen vigentes a la fecha. Las tareas que desarrolla cada una de las Áreas involucradas en respuesta a las necesidades detectadas, lejos de percibirse como aspectos ya resueltos, siguen manifestando su vigencia y se vislumbra la obligación de profundizar la gestión que se lleva adelante para paliar las serias dificultades con que tropiezan los ingresantes en su adaptación a la vida académica. Por lo tanto, se está trabajando en la posibilidad de transformar lo que nació como Programa – y por lo tanto, con una duración limitada en el tiempo – en una División de la Secretaría Académica, de quien en estos momentos depende para su funcionamiento.

En este orden de cosas, la permanencia de la figura del Asesor/Tutor también se considera necesaria para el apoyo a los alumnos que, año a año, ingresan a la Facultad. El reconocimiento que se les ha dado a Asesores y Tutores en años anteriores ha pasado, paulatinamente, de una certificación de su trabajo realizado en forma voluntaria, a reconocimientos de tipo económico, surgidos a partir de fondos de PROMEI o Becas Bicentenario, por ejemplo. En la actualidad, se gestiona la posibilidad de una asistencia económica institucional permanente para los Asesores/Tutores, a fin de no depender de las ocasionales ayudas de otros programas.

## 5. Reflexiones finales

Sin duda la brecha entre niveles educativos es una preocupación creciente, que no soluciona el hecho de advertir en dónde reside el problema o en qué nivel se origina, sino que debe tratarse como responsabilidad compartida. En este breve documento se ha querido mostrar la importancia de desarrollar acciones planificadas de acompañamiento a los ingresantes, de su constante y permanente evaluación así como de su reformulación parcial o total de ser necesario.

Por otra parte y principalmente para el PSyOA contar con el apoyo tanto de la Secretaría Académica de la cual depende, como del propio Decano y de los Directores de Carrera ha propiciado no sólo la continuidad del Programa

sino el reconocer que un programa no puede continuar indefinidamente en el tiempo y que dada la labor que se está haciendo con los ingresantes, su institucionalización se hace necesaria y natural.

Más allá del trabajo que se está realizando hacia la institucionalización del Programa, el PSyOA está trabajando con los docentes responsables del ingreso a la Unidad Académica, en una mejora del material del Curso de Admisión 2013 en dos aspectos:

- Una profundización de contenidos considerados como ausentes o insuficientes en la formación recibida durante el secundario.
- La incorporación de información referida a competencias académicas de desempeño, de organización personal y de estrategias de estudio.

El trabajo conjunto de docentes, Directores de Carrera y equipo del PSyOA está dando los primeros frutos en una reinterpretación de lo que debe ser la inducción y ambientación universitaria dada a los alumnos de reciente ingreso. En tal sentido, es crucial contar con los Asesores/Tutores y el rol aggiornado que se ha propuesto a partir de este año.

### **Bibliografía**

1. Carlino, P.: Alfabetización académica: Un cambio necesario, algunas alternativas posibles". *Educere, Investigación*, VI-20. (2003)
2. Dimitroff, M y Murillo M del C: Evaluación de las prácticas de asesoría y tutoría de pares. Opinión de los alumnos ingresantes respecto a las mismas. *Actas del II Congreso Argentino de Sistemas de Tutorías: su evaluación. Tucumán (2011)*
3. Martínez, Silvia (compiladora) *Democratización de la Universidad. Investigaciones y experiencias sobre el acceso y la permanencia de los/as estudiantes. Neuquén, Argentina (2011).*
4. Santos Guerra, Miguel Angel. Como en un espejo. Evaluación cualitativa de centros escolares. [http://www.cursovero.pt/c\\_2001/MiguelGuerra1.htm](http://www.cursovero.pt/c_2001/MiguelGuerra1.htm).

