

La figura y cualidades del tutor en la Acción Tutorial desde la percepción de los estudiantes de la Universidad Europea de Madrid.

López Martín, I.¹, Blanco Fernández A.², Icarán Francisco, E.M.³, Velasco Quintana P.J.⁴, Castaño Perea, E.⁵, Pagola Aldazabal,⁶ I.

1. Departamento de Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Europea de Madrid.
inmaculada.lopez@uem.es
2. Departamento de Asistencia y Formación Integral al Alumno. Universidad Europea de Madrid.
ascension.blanco@uem.es
3. Vicerrectorado de Política Científica y Profesional. Formación de profesorado. Universidad Europea de Madrid.
eva.icaran@uem.es
4. Departamento de Ciencias. Escuela Superior Politécnica. Universidad Europea de Madrid. pjulia.velasco@uem.es
5. Departamento de Expresión Gráfica y Diseño. Escuela Superior de Arte y Arquitectura. Universidad Europea de Madrid.
enrique.castaño@uem.es
6. Departamento de Fundamentos de la Motricidad y Entrenamiento Deportivo. Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte. Universidad Europea de Madrid. itziar.pagola@uem.es

Palabras clave: tutor universitario, acción tutorial, tutoría.

Resumen

¿Cuáles son las características que definen el rol de tutor en el EEES? Este es un estudio sobre el Perfil del Tutor en la Universidad Europea de Madrid, que pretende profundizar en dicha figura, partiendo del contexto del Plan de Acción Tutorial. Se ha realizado un análisis documental, mediante metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), con un enfoque interpretativo, sobre una muestra general de 78 estudiantes, matriculados durante 2007/08 en la UEM. Se les pidió que escribieran sobre las características del perfil del tutor. Se han analizado las apreciaciones, pensamientos y creencias, respecto a la figura del tutor, durante el primer semestre del curso 2007/08, hasta observar saturación en la información. Para el registro de unidades de significado y categorización se ha utilizado Word 2003. Los resultados y análisis realizados sobre el discurso de los estudiantes, han identificado cualidades personales entre las que destacan las habilidades comunicativas, y concretamente la capacidad de escucha, que le aporta a la figura del tutor: capacidad para motivar y humanizar la imagen de la institución académica. Las cualidades, unidas a la experiencia docente y al conocimiento de la universidad, conducen a la identificación de elementos que según los estudiantes, deben estar presentes en el tutor: mediador e informador, orientador y guía, ayuda y apoyo y solucionador de problemas. Se puede interpretar que la orientación personal, académica y profesional debe ir reunidas en la misma figura, predominando una u otra faceta de la tutoría según el momento académico, las necesidades y el perfil de los estudiantes.

1. Introducción y Objetivos

En el ámbito universitario, es natural guiar, reconducir, ayudar a tomar decisiones a los estudiantes en cuestiones académicas, curriculares, incorporación al mundo laboral,... Ciertas necesidades y demandas de los estudiantes precisan de las relaciones personales, de la experiencia y de los conocimientos estratégicos en materia académica que pueden brindar los profesores. La tutoría es un elemento docente más, que contribuye a la capacitación e integración en la sociedad a la que se pertenece.

El cultivo de los potenciales humanos no es algo que pueda hacerse únicamente en los años de academia, es un proceso interminable, y en consecuencia, la educación debe diseñarse de forma que garantice el crecimiento humano en cada estudiante (Delbanco, 2007). Como dice Lázaro (1997), la educación constituye un hecho con un fin determinado: la formación de la persona. Sin embargo, El profesor persigue ese fin y ese logro, promoviendo un ambiente universitario propicio, por medio del desempeño de diversos roles, entre los cuales está el de guía y tutelaje de los aprendizajes de los estudiantes.

La figura del tutor no precisa de justificaciones, dada su consideración como un servicio esencial de la universidad, como se destaca en el apartado 4 del Informe Bricall (Informe Universidad 2000).

La tutoría, es un derecho del alumno, un servicio de la universidad (Ruiz-Tagle, 2003:60), una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal (Ferrer, 2003:72). Es un elemento inherente a la actividad docente universitaria y existe desde que existe la universidad como institución; o más bien desde que existe el maestro y el alumno que “caminan juntos”, en sentido real y clásico y también en sentido figurado, durante la trayectoria académica. Gracia Morán y otros (2005), entienden que la tutoría, en el marco del EEES, debe contemplarse como una “metodología docente que requiere por parte del profesor una orientación y apoyo más allá del proceso de Enseñanza-Aprendizaje, que facilite el desarrollo integral del alumno”.

El análisis de la acción tutorial y concretamente la revisión del perfil del tutor se justifica plenamente dentro de los cambios significativos que rigen la implantación del nuevo escenario educativo, dado la carga lectiva no presencial que genera el sistema de evaluación de créditos ECTS, donde el alumno es el centro del aprendizaje y el profesor un guía y colaborador de su formación (Declaración de Bolonia, 1999). La utilización de metodologías que requieren trabajo grupal y elaboración de trabajos, requieren del apoyo de tutorías individuales/grupales difícilmente clasificables exclusivamente en lo académico.

Las diversas experiencias en acción tutorial universitaria revisadas, se apoyan fundamentalmente en torno a los requisitos del tutor y procesos de formación de los profesores universitarios (Alvarez, con el proyecto Velero en la Universidad de La Laguna), orientación académica, personal y profesional de los estudiantes (Enguita, 2003, UEM) que además es un elemento de “fidelización” y “buena imagen” de la universidad (Díaz-Guilera, UB). El tutor, por lo tanto, debe añadir a su formación profesional, un perfil acorde con las funciones que emanan del modelo educativo universitario (Mogollón de González, 2006).

Según diversos estudios, en la necesidad de que el tutor cuente con una serie de cualidades personales, sociales y académicas para ayudar a los estudiantes a desarrollar el interés, el rendimiento académico, la adquisición de compromiso y la asunción de las

responsabilidades; así como la necesidad de ayuda para el autoaprendizaje (Díaz-Guilera, 2004). Sin embargo los atributos que definen al buen tutor, precisa de herramientas de análisis más cualitativas que cuantitativas, puesto que lo que se estudia es una relación interpersonal y el producto educativo que ello supone para el alumnado. Este enfoque es complejo a la hora de identificarlas mediante métodos que busquen la cuantificación. Nos parece de interés analizar la acción tutorial, la tutoría y especialmente la figura del tutor desde la experiencia, percepción, vivencias y expectativas que tienen los actores, profesores y estudiantes.

Según Lázaro (2003), existe una “difuminación en las competencias del tutor” y disparidad en la terminología y en la visión de diferentes autores, respecto a las características que debe tener un tutor (Raga, 2003), definiéndose en algunas publicaciones un acercamiento al concepto de perfil (Prieto, 1999; Díaz-Guilera, 2004; Mogollón de González, 2006), a la cualificación del tutor (Gallego, 1997), a las cualidades del buen tutor (Lázaro, 1996), o a los requisitos necesarios para el desempeño de la acción tutorial (Alcón, 2003).

Es indiscutible por una parte, el papel protagonista de los estudiantes en este proceso de convergencia, porque se les reconoce y anima a adoptar un papel activo y comprometido que les haga asumir responsabilidades y por otro lado, cobra gran relevancia la figura del profesor como guía del proceso de aprendizaje de los alumnos, siendo la tutela de estos, una de las competencias profesionales a desarrollar dentro de su nuevo rol docente.

En un estudio cualitativo, realizado en 11 universidades de la Comunidad de Madrid sobre las necesidades que manifiestan los estudiantes respecto a los contenidos y funciones de la orientación en la universidad (Sánchez García, 2000:182), el alumnado expresa su opinión sobre la función de facilitación de incorporación al mundo laboral que debe asumir la universidad, sobre la tarea de información sobre salidas profesionales y la orientación curricular.

Sin embargo lo más destacable de este estudio, en relación al estudio que nos ocupa es la demanda por parte de los estudiantes encuestados de una tutoría de carácter integral (Sánchez, 2000), que contemple una atención personalizada tanto en las aulas como en los servicios de orientación; que garantice el carácter confidencial del contenido de la tutoría. Estas expectativas expresadas por los estudiantes implican que el tutor debe contar con ciertos requisitos o características necesarias para dar respuesta a las necesidades y demandas de los alumnos.

Las características de los estudiantes y el marco de referencia universitario que ya se está desarrollando, apoyan la necesidad de profundizar en la relevancia de la acción de tutelar: la mayor oferta de titulaciones, la necesidad de orientación curricular debido a la complejidad de los planes de estudios y a la diversidad de itinerarios (Declaración Bolonia, 1999) la necesidad de formación continuada en los alumnos de primer año de carrera por “debilidades” formativas concretas, así como la necesidad de “aprender procedimientos para aprender”.

Sin embargo, parece ser que los estudiantes entienden la acción tutorial como un servicio voluntario y utilizable, a criterio de los propios alumnos. Los tutores se quejan de que los alumnos no solicitan tutorías. Durante el curso 2005/06, el 33% de los alumnos de la UEM, no utilizaron los servicios del tutor aludiendo como motivo que no lo necesitaron; cifra similar al 30% expresado por Alcón (2003) en la Universidad Jaime I. ¿Se ajusta la planificación y organización del Plan Tutorial a las expectativas

de los estudiantes? ¿Se ajusta el perfil del tutor a las necesidades y demandas de los alumnos/as?

Poner en marcha un sistema organizado de Acción o Plan Tutorial universitario supone, en principio que la universidad, las distintas facultades, los diferentes departamentos y los profesores estén convencidos de su conveniencia y en consecuencia, sensibilizados con su necesidad y beneficios para todas las partes implicadas. Concretamente la Universidad Europea de Madrid (UEM) definió entre las líneas estratégicas de su modelo educativo la atención personalizada al alumno, como elemento esencial en su formación integral.

La UEM incorporó un Plan de Acción Tutorial (PAT) en el curso académico 2000/01 (entonces Universidad Europea CEES), iniciándose así una cultura tutorial que se ha ido asimilando y normalizando en el ejercicio docente de los profesores de las diferentes facultades y titulaciones. El objetivo prioritario, en cuanto a enfoque integral de la formación y trato personalizado a los alumnos/as, se identificó como elemento distintivo de calidad en la universidad. La función del tutor en la UEM es guiar, asesorar y orientar al alumno para facilitarle la integración en la vida universitaria (Enguita, 2003).

En cada curso académico posterior al año 2000 se fue ampliando progresivamente la tutorización a todos los estudiantes de la universidad (Enguita, pag. 227 en Álvarez Pérez, 2003). Los estudiantes que participaron en las encuesta de evaluación de la satisfacción con el PAT-UEM durante el curso 2001/02 (n=617), curso 2002/03 (n=1287), lo señalaban como un servicio necesario para los alumnos (3,4 en una escala de 1 a 5). La valoración que realizan los estudiantes (n=1320) durante el curso 2005/06 sobre la figura del tutor en la UEM es una ayuda considerada “muy buena”, situándose la media de esta percepción en 3,8 (escala de 1 a 5) (Fuente: Documentos Internos PAT-UEM, 2001-2006).

Entre las definiciones de tutor, la del *profesor que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en sus procesos de aprendizaje* (Lázaro, 2003: 108), es quizá la más sintética y acorde con un modelo holístico de tutoría.

Parece relevante por todo lo expuesto, investigar en el campo de la acción tutorial, en el contexto universitario como escenario y contemplando a los estudiantes, como actores que tienen sus perspectivas, creencias y experiencias respecto a la figura del tutor.

El objetivo general de este estudio se centra en conocer el perfil de tutor universitario en la Universidad Europea de Madrid y como objetivo específico conocer la opinión de los estudiantes universitarios respecto a la figura y cualidades que debe tener un tutor.

2. Descripción del trabajo

El estudio, de diseño mixto, transversal, se basó en los principios de la investigación cualitativa y en la utilización de procedimiento de análisis documental, como instrumento para la recogida de información. Esta estrategia pone énfasis en la descripción de los significados que los estudiantes atribuyen a las características que debe tener un “buen tutor”.

Se ha realizado en la Universidad Europea de Madrid (España) y ha contado con la aprobación y concesión de un Beca Interna de Investigación OTRI 2007/UEM20 por parte de la institución universitaria, que incluye la aprobación ética del proyecto. Este

estudio, cuyos participantes son estudiantes forma parte de otro más amplio, que contempla también la opinión de los profesores-tutores, con el fin último de definir un mapa competencial del rol de tutor del profesor universitario.

Población de estudio: alumnos/as matriculados durante el curso 2007/08, en cualquiera de las facultades o escuelas universitarias de la UEM, de cualquier curso, incluidos alumnos internacionales (que cursan al menos un semestre y proceden de alguna de las facultades o escuelas de la red Laureate International Universities o tiene concedida beca de estudios Garcilaso o Erasmus). Los participantes se eligen entre alumnos/as que cumplan un perfil adecuado al objetivo de estudio, previo consentimiento informado (aceptación verbal).

Tabla 1. DISEÑO DEL ESTUDIO: FASES.

Actividad/Tarea	Sep 07	Oct 07	Nov 07	Dic 07	Ene 08	Feb 08	Mar 08	Abr 08
Recopilación y análisis de publicado sobre acción tutorial y perfil tutor								
Diseño y aprobación del formato de entrevista para los alumnos								
Realización de entrevistas a alumnos (primera revisión de contenidos)								
Realización de entrevistas a alumnos (ampliación de muestra)								
Transcripción de textos escritos por los estudiantes a formato Word								
Análisis e interpretación de textos								
Elaboración de resultados y conclusiones								

La recogida de datos se produjo durante los meses de noviembre, diciembre de 2007 y enero de 2008. Tras una primera selección de participantes (38), se amplió el número a 78 entrevistas. La realización de un diario organizado por temas emergentes, por parte del equipo investigador, durante la recepción y primera lectura de las entrevistas escritas, orientó hacia la necesidad de aumentar la muestra de participantes, hasta producirse redundancia en la información analizada (Tabla 1).

La captación inicial de estudiantes se realizó a través de profesores en las aulas. Se promovió así una forma de captación “efecto bola de nieve”, mediante la cual, los estudiantes anteriormente captados informaron a otros compañeros que a su vez se propusieron a otros la participación voluntaria en el estudio.


Instrumento de recogida de datos: texto que presenta brevemente el tema de estudio, variables sociodemográficas del estudiante y una única pregunta abierta con

espacio para texto libre (ver Fig. 1), respecto a su opinión acerca de las características del tutor.

Un relato escrito por el estudiante, es una variedad de entrevista cualitativa (Taylor, 1996:116). Se enmarca entre las entrevistas no estructuradas, no directivas ni estandarizadas, de tipo libre, puesto que los participantes eligen sus propias palabras para explicar sus pensamientos y opiniones; en contraste con las entrevistas estructuradas, tipo cuestionario.

Fig. 1. Modelo de Entrevista Escrita:

Proyecto de Investigación UEM:

 Laureate International Universities

El perfil del tutor en la Universidad Europea de Madrid

Estimado/a alumno/a, estamos realizando un estudio sobre el perfil del profesor-tutor en la Universidad Europea de Madrid.
El objetivo es conocer la idea que tienen los estudiantes universitarios respecto a la figura del profesor-tutor. Para ello solicitamos tu colaboración.
Este texto es anónimo y te agradecemos tu participación en el estudio.

Datos del estudiantes:
Edad:
Género:
Año que cursa:
Facultad:
Alumno/a Internacional: SI / NO
(marcar con X la elegida)

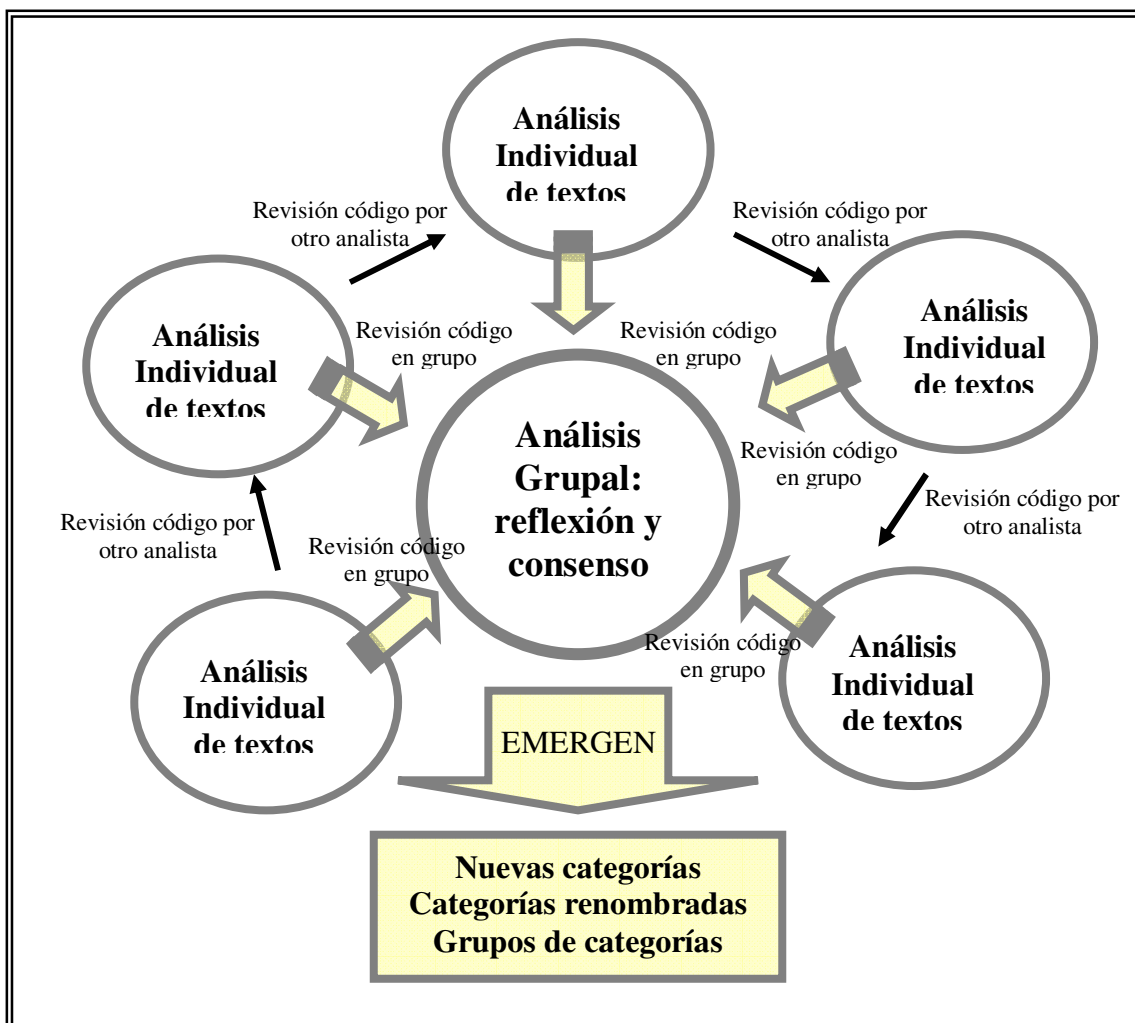
¿QUE ES PARA TI UN TUTOR EN LA UNIVERSIDAD?

El registro de los textos, categorización temática y codificación de los datos se realizó con el programa Word 2003.

Procedimiento utilizado para el análisis cualitativo de datos:

Se realizó una distribución de los textos entre los investigadores, para identificación de segmentos o unidades de significado. En principio cada unidad fue codificada con un código “blando” (palabras o frase). Se realizaron sesiones de trabajo de puesta en común de categorías identificadas individualmente, durante las cuales, un investigador diferente del inicial volvió a revisar las categorías iniciales, emergiendo otras diferentes además de las ya identificadas. Con este sistema de análisis se fueron renombrando, uniendo o separando diversos códigos, a partir de la interpretación de los datos, y por un procedimiento de reflexión grupal y consenso de los miembros del grupo investigador (Fig. 2).

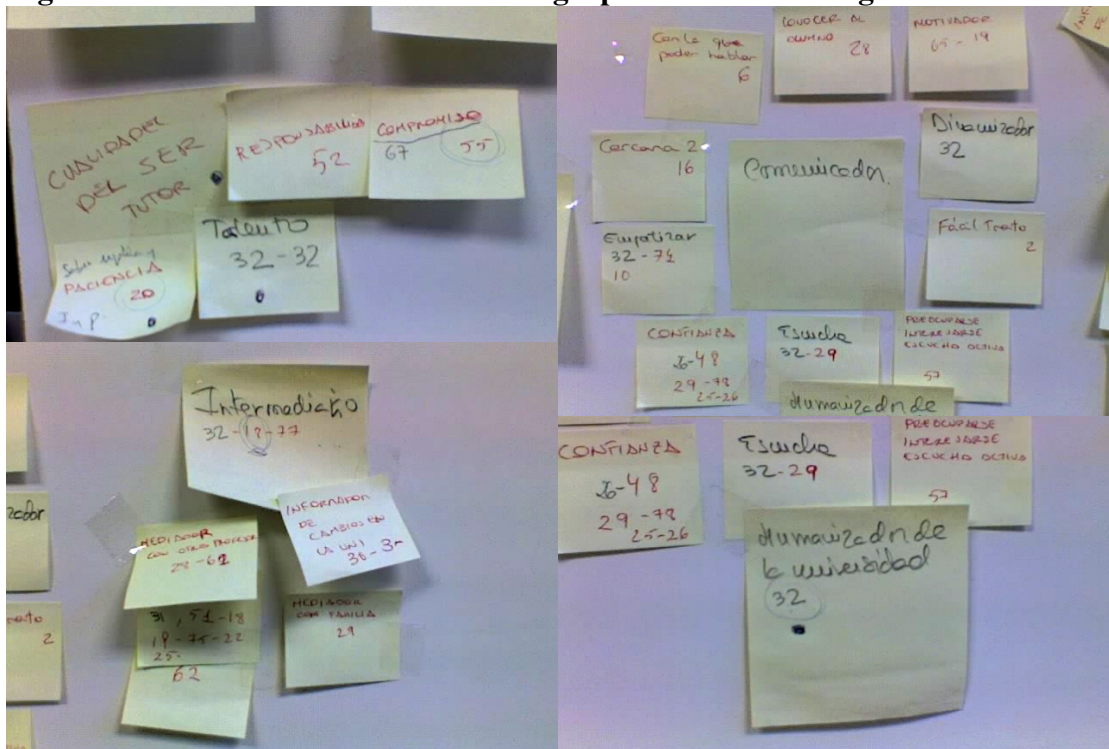
Figura 2. Procedimiento de Análisis Documental: narraciones de alumnos.



El procedimiento de reagrupamiento o familias de categorías se ha realizado sobre un tablero, con tarjetas escritas, por su facilidad para trasladarse, reagruparse o renombrarse, así como aproximarnos a un establecimiento de vínculos o relaciones entre categorías. Y produjese una red de conceptos teóricos que diera respuesta al objetivo de investigación. Gran parte de lo discutido durante este proceso de trabajo se transcribió de forma simultánea y libre, y enriqueció el discurso a la hora de las conclusiones (Fig. 3)

Durante todo el proceso de recogida de información y análisis realizamos búsqueda, consulta y selección de bibliografía.

Figura 3. Procedimiento de creación de grupos temáticos: categorías iniciales



La validación de los resultados se sustenta en el contraste con opiniones expresadas por estudiantes durante los procesos de evaluación del Plan de Acción Tutorial de la UEM de anteriores cursos académicos y con estudios de corte similar en otras universidades.

3. Resultados

Perfil de los alumnos entrevistados:

El número de estudiantes participantes en el estudio fue de 36 en una primera muestra, que se amplió hasta llegar a 78 alumnos/as. De los cuales el 52,56 % eran hombres y el 47,44% mujeres. La media de edad fue de 22,5 años (3,96 desviación típica) (ver fig. 2 y tabla 1.).

Fig. 2. Porcentajes de alumnos/as según género

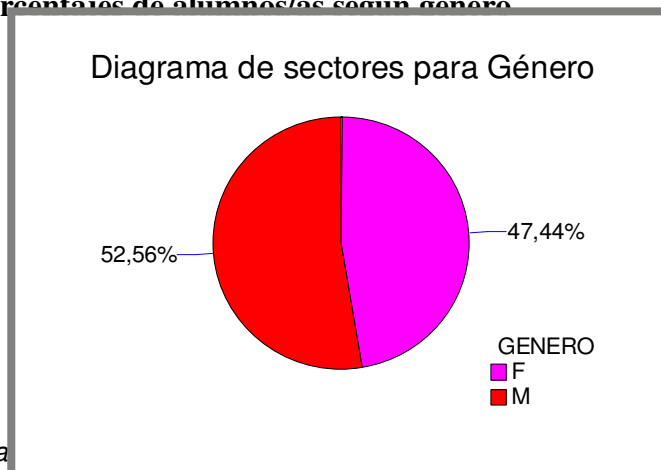


Tabla 1. EDAD (años)

GRUPOS DE EDAD	F. absolutas	F. relativas
17-20	27	0.346
21-23	30	0.384
24-26	13	0.167
27-29	3	0.039
30-38	5	0.064

El 32% de los estudiantes que realizaron la entrevista escrita estaban cursando 3º curso, el 25,64% cursaban 1º y el 17,95%, 2º curso (Fig. 3). En cuanto a la facultad en la que cursaban sus estudios, el 36,36% en titulaciones de Ciencias de la Salud, facultad con más volumen de alumnos matriculados; el 24,68% de los alumnos/as pertenecían a titulaciones de la Escuela Superior Politécnica y el 22% cursaba sus estudios en la facultad de Comunicación y Humanidades (Fig. 4).

Fig. 3. Porcentajes de alumnos por curso.

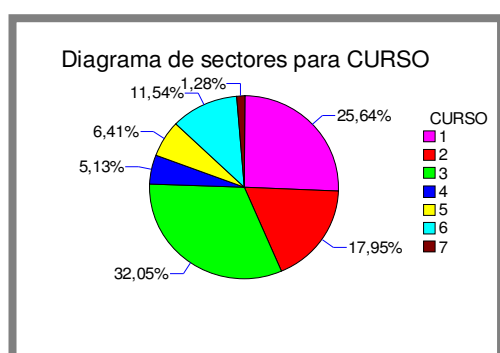
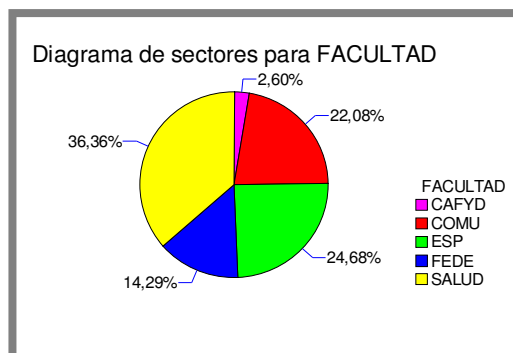
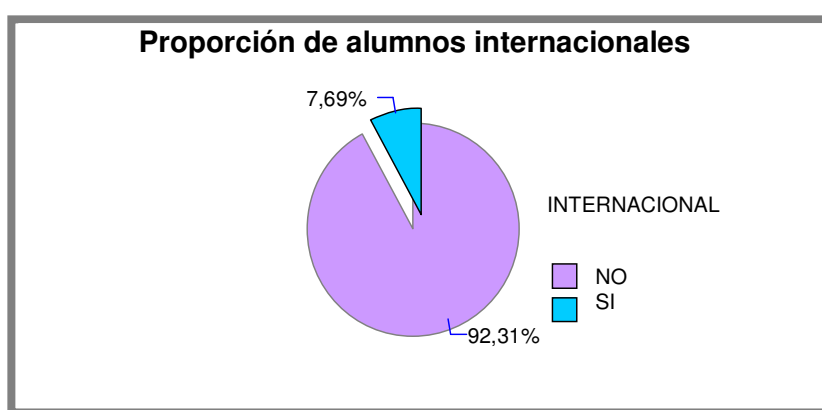


Fig. 4. Distribución por Facultades/Esc.



Los alumnos internacionales, constituyeron el 7,69% del total de los estudiantes que realizaron la entrevista (Fig. 5).

Fig. 5. Participantes de universidades extranjeras (internacionales)



Durante la lectura reflexiva de los datos aportados por los estudiantes, hemos observado la confluencia de significados en grandes áreas temáticas, en las cuales se concentran las unidades identificadas en los textos. En principio establecimos una codificación “in vivo” o literal aunque flexible, como punto de partida para la reflexión. Las frecuencias altas en la aparición de ciertas características referidas al perfil del tutor universitario, y más concretamente referidas a las cualidades o atributos del tutor, nos orientaron hacia la selección de bloques de categorías (Tabla 2).

Las definiciones atribuidas a las familias de categorías, elaboradas a partir del análisis de unidades básicas de significados, se han obtenido interpretando las opiniones y pensamientos expresados por los estudiantes en los textos de sus entrevistas.

Tabla 2. Cualidades del tutor. Familias de Categorías identificadas. Definiciones.

Códigos o categorías	Definición
Habilidades comunicativas	Capacidad de transmitir conocimiento y sentimiento, mediante la escucha y la cercanía (empatía), fácil trato.
Confiable/Confianza	Persona en la que se puede confiar. Calidad favorecida por ciertos rasgos de la personalidad y por las habilidades comunicativas, que se ve

López Martín, I. Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E., Velasco Quintana, P.J., Castaño Perea, E. y Pagola Aldazabal, I. 2008.

	mediatizada por la experiencia de la persona.
Accesibilidad	Facilidad de contacto en cuanto a localización física o por medios electrónicos.
Disponibilidad: estar ahí	Actitud de ayuda o libre disposición y ofrecimiento.
Responsabilidad/Compromiso	Capacidad para cumplir con el compromiso moral adquirido con el alumno/a en cuanto a ayuda, asesoramiento desde el respeto y la confidencialidad.
Experiencia /Conocedor/Experto	Poseedor de información relativa a la Universidad y sus cambios, a las áreas de conocimientos que componen la titulación del alumno/a.
Informador	Capacidad de ejercer de puente entre el alumno y otros profesores/servicios de la universidad y transmisor de la información.
Capacidad para Apoyo afectivo	Proyección familiar/paterna/materna que el estudiante atribuye al tutor, en ausencia o lejanía real o figurada, de figuras afectivas representativas.

La facilidad para comunicarse, es una de las condiciones humanas que definen el perfil del tutor (Mogollón, 2006), además de equilibrio emocional, aptitud para integrar grupos, responsabilidad y lealtad, honestidad y dinamismo, solidaridad y entusiasmo, así como la capacidad de innovar, promover valores y otros factores más, cuya identificación, con diferentes enfoques o términos, se evidencia también en otros textos sobre la acción tutorial.

Nuestro estudio coincide con la identificación de elementos, por parte de los estudiantes, que componen lo que hemos llamado *habilidades comunicativas* (ver tabla 2).

Se entienden como *habilidades comunicativas interpersonales*, aquellas que permiten y potencian la comunicación eficaz entre ambos. Obviamente, este criterio de eficacia vendrá definido por los objetivos que persigue esa interacción en cada momento, tanto por parte del alumno como del profesor. En cualquier caso, independientemente de las demandas que cada uno de los estudiantes pudieran hacer, los estudiantes creen que hay una serie de habilidades básicas que favorecen en gran medida una comunicación eficaz.

Son ejemplos de atributos incluidos en esta categoría:

Fácil trato:

Texto 2 “La figura del profesor-tutor ha de ser una persona cercana al alumno, de fácil trato y accesible” ..,

Con la que poder hablar:

Texto 6:”Para mí, un tutor debe de una persona con la que poder hablar ..”

Conocer al alumno:

Texto 28: “Debe conocer a los alumnos que le asignan y debe tener fácil accesibilidad”.

Motivador:

Texto 19: “Ser guía y motivador para el alumno.”

Texto 65: “Persona que escucha y soluciona problemas de sus alumnos, motivando y ayudando”

Empático:

Texto 10: “Un tutor debe ser comprensivo con el alumno para facilitar toda la información...”

Texto 32: “Una función “humanizadora” de la universidad pues resulta mucho más agradable y positivo el hablar con una persona que nos escucha y empatiza que leerse un folleto o reglamento en una página web.”

Texto 74: “El tutor debe ser un profesor que tenga la capacidad de entender al alumno y ponerse en su lugar y hacer todo lo posible por ayudarlo”.

Capacidad de escucha:

Texto 29: “Un tutor a mi juicio es aquella persona que tiene la capacidad de escuchar”

Texto 20: “debe saber explicar y tener paciencia”

Preocuparse/interesante/escucha activa:

Texto 57: “Es una persona que se preocupa por nuestro aprendizaje”

Humanizador de la Universidad:

Texto 32: “Una función “humanizadora” de la universidad pues resulta mucho más agradable y positivo el hablar con una persona que nos escucha y empatiza que leerse un folleto o reglamento en una página web”.

La categoría expresada como “*confianza*” es una dimensión expresada en diferentes textos, y que relacionamos con la capacidad de empatizar, de escucha, unido a cualidades personales y experiencia en la universidad. Se deposita la confianza en alguien que es capaz de guardar la confidencialidad respecto a lo que cuenta el alumno. Este aspecto coincide con lo expresado con los estudiantes en otros estudios (Lázaro, 1997). La individualización o manifestación de que el profesor conoce a sus estudiantes personalmente, es una de las cualidades que Lázaro (2003) identifica en el discurso de

López Martín, I. Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E., Velasco Quintana, P.J., Castaño Perea, E. y Pagola Aldazabal, I. 2008.

los estudiantes y que consideramos se relaciona estrechamente con la confianza, las habilidades comunicativas en general, la responsabilidad y el compromiso con el alumno/a.

Algunos fragmentos de texto que así lo reflejan:

Texto 25: "...Sería bueno que el alumno y su tutor tuvieran confianza para que el alumno no tena ningún tipo de problema en recurrir a él."

Texto 26: "...es imprescindible también nuestra confianza con el tutor, que nos conozca lo suficiente igual que nosotros a él para llevar a un buen acuerdo de nuestros problemas y dudas..."

Texto 29: "...Como tutor tiene la capacidad de guardar confidencialidades del alumno, a menos que considere que la situación es demasiado grave, entonces, su papel sería de mediador con la familia u organismo correspondiente para poder facilitar un solución..."

Texto 48: "...Debe ser una relación estrecha de confianza y de total confidencialidad. Independientemente de la asignatura que nos imparta..."

Texto 78: "... Sin embargo contarle tus problemas a una persona a la que no le tienes confianza no es fácil..."

Texto 53: "...El nos orienta y debe ser una persona que infunda confianza y seguridad..."

Una de las características con mayor expresión entre los estudiantes es la accesibilidad y la disponibilidad, dos cuestiones que podrían analizarse desde diferente prisma, pero que los estudiantes consideran dos dimensiones que deben ir unidas. Algunos ejemplos de la dualidad a la que aluden los estudiantes con la expresión "estar ahí":

ACCESIBILIDAD

Texto 2: "... La figura del profesor-tutor ha de ser una persona cercana al alumno, de fácil trato y accesible ..."

Texto 20: "...Un tutor es la persona que te ayuda en el entendimiento de las materias, tiene que ser alguien accesible en cuanto a horarios y trato. ..."

Texto 28: "...Debe conocer a los alumnos que le asignan y debe tener fácil accesibilidad..."

Texto 55: "...Es una persona comprometida que debe ser accesible al alumno..."

DISPONIBLE, ESTAR AHÍ

Texto 12: "...alguien con el que puedas contar en el caso de que tengas dudas, tanto a nivel académico como personal, al que poderle sugerir cosas sin restricciones, en conclusión que este siempre ahí para ayudarte...."

Texto 18. "tiene que tener una disponibilidad horaria compatible con nuestras clases, para no interferir en mi desarrollo"

Texto 19: "Entre los atributos del tutor, debe tener disponibilidad y conocimientos de normativas universitarias que aplican a los alumnos"

Texto 33: "Para mí un tutor en la universidad es alguien que está ahí por si algún momento necesito ayuda o me surge algún problema. En mi opinión es muy útil porque aunque no siempre te dirijas a esa persona, siempre sabes que está ahí"

Texto 63:"Una persona de referencia en la universidad para dar apoyo en acontecimientos de la carrera, (becas, practicas, conflictos internos) y en cuestiones personales si es necesario, debería de estar disponible y no ser exigente"

La confianza en el tutor está mediatizada por la percepción que el alumno tiene de su grado de *compromiso* y *responsabilidad* con la acción de tutelar, y las expresiones manifiestas de disponibilidad, escucha y empatía, así como de su capacidad de mantener la confidencialidad, signos de respeto y ecuanimidad. Un tutor responsable y comprometido es el que se muestra accesible y apoya de manera continuada al estudiante, según expresan estos cuando se les pregunta por la figura del tutor:

RESPONSABILIDAD/ COMPROMISO:

Texto 5: "Un profesor que se responsabilice de sus alumnos"

Texto 55: "Es una persona comprometida que debe ser accesible al alumno"

Texto 67: "Una persona comprometida en el apoyo durante toda la carrera"

La "*experiencia*" es otro de los aspectos en los que los estudiantes inciden cuando hablan de elementos que deben caracterizar al tutor. Experiencia en la institución, en el conocimiento de las normativas y procedimientos universitarios, así como en el plano puramente académico, el manejo y conocimiento de las materias en las que está matriculado el alumno/a.

Texto 19: “Entre los atributos del tutor, debe tener disponibilidad, conocimientos de normativas universitarias que aplican a los alumnos...”

Texto 32: “Es una persona cuyo talento y experiencia le permiten desempeñar las funciones fundamentales para el alumno...”.. Unos amplios conocimientos y experiencia en las materias así como de la universidad son importantes para desempeñar dicha función pero sin duda alguna lo más importante es un talento abierto que anime a consultar.””Su experiencia le permitirá aconsejar al alumno a la hora de la toma de decisiones”

Texto 62: ” Debe de ser una persona experta que te debería de aconsejar a cerca de tus dudas.”

Texto 32: “es una persona cuyo talento y experiencia le permiten desempeñar las funciones del tutor”.

La característica “*humanización*” o cara humana de la universidad se ejerce, desde nuestro punto de vista mediante las facetas de informador de cambios en la universidad, de mediador entre el estudiante y los profesores, entre el estudiante y la institución académica. En palabras de García y cols. (2004), el perfil del tutor debe contener al menos dos características esenciales para la formación integral de un estudiantes: la tutoría humanizadora o dirigida a la atención personal del estudiante y la tutoría profesional o dirigida a orientar al estudiante en su futuro profesional. Los ejemplos seleccionados recogen ambas dimensiones, la orientación profesional y la faceta humana; ambas dan contenido a la faceta informadora respecto a los servicios, recursos, cambios que se producen en la universidad; a través de la figura del tutor, de la “cara humana de la universidad”.

Informador de cambios en la Universidad:

Texto 3: “Un tutor debería: Asesorarte respecto a que asignaturas debes escoger año tras año y en caso de que suspendas, resolver los problemas de solapamientos, ofrecerte practicas de trabajo, estudiando si te conviene o no y explicarnos los cambios que ocurran en la Universidad.”

Texto 30: “El tutor trabaja con el alumno para dar respuesta a las necesidades que puede plantear, proporcionando el apoyo y el requerimiento personalizado que ayude a el alumno a mejorar el rendimiento académico, y aprovechar los recursos y servicios que la universidad pone a su disposición, a cumplir con la normativa y la toma de decisiones académicas”

El “*apoyo afectivo*”, aunque aparece con una frecuencia menor en los textos analizados, es un aspecto destacable y coincidente con los datos aportados en otros estudios de percepción del alumnado respecto a la figura del tutor (Lázaro, 1997). Entre las cualidades que los estudiantes universitarios, según Lázaro (2003), consideran que debe tener un tutor (aunque la importancia que otorgan a cada una de ellas varía mucho entre

unos estudios y otros) destaca la afectividad, o capacidad de empatía, de mantener una relación en un clima de acogida, pero manteniéndose en un punto intermedio, sin percepción de rechazo (antipatía) y sin manifestar un entusiasmo excesivo (simpatía). Algunas expresiones de los estudiantes aluden a la necesidad de un papel sustitutorio de la figura paterna o materna en el contexto universitario. Está presente en el discurso del estudiante ¿novel?, sentimiento de desprotección ante un escenario nuevo, de desarraigo por lejanía del entorno familiar; así como la necesidad de una figura con rasgos de autoridad, a la vez paciente y protectora. Autoridad serena, incluso cuando hay que amonestar (Lázaro, 2003).

Apoyo afectivo paternal/maternal:

Texto 20. "Debe ser casi como un padre y nosotros los protegidos, a la vez de educarnos y enseñarnos debe haber una relación buena y cercana"

Texto 27:"...apoyo que todo alumno necesita, puesto que la mayoría tenemos a nuestra familia bastante lejos..."

Texto 35: "debería ser como una madre pero en el ámbito universitario que busque lo mejor para tí"

Texto 50 "yo lo considero como una figura paterna o materna dentro de la universidad alguien con quien puedas contar cuando lo necesites."

Es interesante contrastar los datos de evaluación del Plan de Acción Tutorial, obtenidos a través de la opinión de los alumnos y con técnicas de muestreo representativo de la comunidad estudiantil de la UEM. En el curso 2005/06 los motivos de consulta más frecuentes a los tutores han sido las **dificultades personales** que afectan a los estudios, como principal demanda de asesoría por parte de los alumnos a sus tutores (24% frente al 29% del curso 2004/05), seguida de **métodos para mejorar el rendimiento** (16% y 21% respectivamente). Estas dos demandas son comunes a los alumnos de todas las Facultades, excepto en Escuela Superior Politécnica, donde predomina la petición de información sobre el **funcionamiento de los servicios de la Universidad**.

El aspecto sobre el que menos consultan los alumnos a los tutores guarda relación con su **orientación profesional** con un 12% (durante el curso 2004/05 supuso el 15%). (Fuente: UEM).

Existe correspondencia entre el tipo de necesidades que se identifican en los estudiantes mediante el sistema de evaluación del Plan Tutorial y las cualidades que los propios alumnos identifican como necesarias o muy importantes en el tutor: capacidad de escucha, empatía, fácil trato,...todo ello es necesario para que se establezca un grado de confianza suficiente. Además el tutor debe saber ayudar a mejorar el rendimiento académico e informar y ser conocedor de los servicios que ofrece la universidad.

4. Conclusiones

López Martín, I. Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E., Velasco Quintana, P.J., Castaño Perea, E. y Pagola Aldazabal, I. 2008.

- En primer lugar, el tutor universitario debe ser una persona con cualidades y habilidades para ello, y esto tiene que ver con la característica del ser o del modo en que una persona es en sí mismas y contribuye al desarrollo de otra, en este caso el estudiante. En otras palabras, las habilidades para ser tutor están muy relacionadas en opinión de los alumnos participantes, con el modo de ser del profesor y por tanto, muy relacionado con sus características personales.
- En segundo lugar, el tutor debe manejar adecuadamente la comunicación con los otros, pues se convierte en una características esencial para ejercer esta labor de un modo eficaz y para ejercer en consecuencia acciones propias de un tutor universitario, que como hemos visto en la descripción y definición de las competencias del tutor está relacionado con: “*La capacidad de transmitir conocimiento y sentimiento, mediante la escucha y la cercanía (empatía), fácil trato*”. (ver tabla 2).
- También, parece ser fundamental para un tutor tener experiencia en el trato con los estudiantes y en el tratamiento de temas académicos y curriculares, personales, profesionales, etc, que suelen ser las consultas más habituales entre los alumnos universitarios y que suelen plantear a sus tutores en algún momento a lo largo de la carrera. Estos dos últimos puntos se consideran imprescindibles para ser un buen tutor en la universidad.
- Por otro lado, los requisitos que los alumnos consideran que un tutor debe aportar, para ejercer su labor adecuadamente y con eficacia, tienen que ver con la disponibilidad que planteen los tutores/profesores y con el seguimiento o apoyo continuado. En definitiva, el tutor tiene que estar disponible, siempre que el alumno lo necesite y debe estar dispuesto a apoyarle en cualquiera de los aspectos anteriormente citados.
- Dado el aumento de alumnos que proceden de otras comunidades autónomas o de otros países, con perspectivas de ir en aumento, sería necesario contemplar que perfil de tutor y que capacidades son necesarias para adecuar la acción tutorial a las individualidades y a perfiles de alumnos con procedencia cultural diversa.

5. Referencias Bibliográficas.

Alcón, E. et al. (2003). La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad. Madrid: CAM-Cátedra UNESCO.

Álvarez, P.R. (2002). La función tutorial en la universidad. Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza. Universidad de La Laguna. Ed. EOS, Madrid.

Arnal, J.W. Del Rincón, D. y Latorre, A. (1992). Investigación Educativa. Labor, Barcelona; en Rodríguez, G Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Aljibe, Málaga.

Balcells i Junyent, J. (1994). La investigación social. Introducción a los métodos y las técnicas. PPU, Barcelona.

Bricall, J. (coord.) (2000). Informe Universidad 2000. Madrid. Patronato de la Conferencia de Rectores.

López Martín, I. Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E., Velasco Quintana, P.J., Castaño Perea, E. y Pagola Aldazabal, I. 2008.

Declaración de Bolonia. Disponible en:
www.mec.es/universidades/eees/files/Declaracion_Bolonia.pdf (consultado 20 de Abril, 2008)

Delbanco, A. (2007). Scandals of Higher Education. *The New York Review of Books*, LIV, 5, 42-47. Citado en Martínez M.A. y Carrasco V. (2007): La multidimensionalidad de la Educación Universitaria. *Redes de Investigación Docente-Espacio Europeo de Educación Superior*. Vol. I. Ed. Marfil, Alicante, Pág. 12.

Díaz-Guilera, A. (2004). Los Planes de Acción Tutorial en la Universidad de Barcelona. Programa de Formación y Atención al Profesorado-Tutor. Sección Universidad ICE-UB. Disponible en <http://www.ub.edu/ice>

Enguita C. (2003): Plan Tutorial de la Universidad Europea CEES. En Álvarez P. y Jiménez H. *Tutoría universitaria. Colección Documentos Congresuales / 7*. Universidad La Laguna. Santa Cruz de Tenerife.

García Nieto N. y cols. (2004). Guía para la labor tutorial en la Universidad en el EEES. Madrid. Disponible en: <http://www.micinn.es/univ/proyectos2004/EA2004-0160.pdf>

Gordillo, M.V. (1996). El perfil del profesor tutor. *Revista Complutense de Educación*. 7, 1,

Gracia, J. García, E. Más i Barberá, X. Pérez, R. y García, E. Nuevos retos para el profesorado universitario: experiencias de la tutoría como estrategia metodológica. Universidad Politécnica de Valencia, en Michavila, F. (2003). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria. Madrid.

Lázaro, A. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria, en Apodaca, P. y Lobato, C. (1997). *Calidad en la universidad: orientación y evaluación*. Laertes, Barcelona.

Lázaro, A.J. (1997). La función tutorial en la formación docente. *Revista Interuniversitaria Formación Profesorado*. 28: 93-108.

Lázaro, A. (2002). La acción tutorial de la función docente universitaria, en Álvarez, V. y Lázaro, A. (Coords.) *Calidad de las universidades y orientación universitaria*. Aljibe (pp. 249-281), Málaga.

Lázaro, A. (2003). Competencias Tutoriales en la Universidad. En Michavila, F. (2003) "La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la Universidad". Madrid: Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria.

Michavila, F. (2003). *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Madrid.

Mogollón de González, A. (2006). Éxito del tutor universitario. *Revista Ciencias De La Educación*. Año 6, Vol. 1(27):109-22, Valencia.

Rodríguez, S. y cols. (2004). *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. Octaedro/ICE-UB. Barcelona.

Ruiz-Tagle, A.M. (2003). Una mirada de los Consejos Sociales sobre la función tutorial en la formación universitaria. En F. Michavila y J. García Delgado (Ed.)

Sánchez, M.F. (2000). Propuesta y Opiniones de los universitarios sobre los contenidos y funciones de la Orientación: Estudio Cualitativo. En: Salmerón, H. y López Martín, I. Blanco Fernández, A., Icarán Francisco, E., Velasco Quintana, P.J., Castaño Perea, E. y Pagola Aldazabal, I. 2008.

López, V.L (coords.): Orientación Educativa en las Universidades. Universidad de Granada. Pág. 281-287. Grupo Editorial Universitario.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1996): Introducción a los métodos cualitativos de investigación (Cáp.4). Paidós, Barcelona.

Universidad Europea de Madrid (2001-2006). Informes de Evaluación del Plan de Acción Tutorial. Encuestas de satisfacción de los alumnos con su tutor. Documentos Internos.