

CONSTRUYENDO EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR: LA TUTORÍA PERSONALIZADA COMO ACOMPAÑAMIENTO FORMATIVO

SILVIA GIMÉNEZ RODRÍGUEZ¹

RESUMEN: La Universidad Pontificia Comillas es un referente a tener en cuenta en el tránsito al nuevo modelo del Espacio Europeo de Educación Universitaria, al tener adscrita históricamente en su modelo pedagógico, la tutoría personalizada. Este artículo obedece a una reflexión sobre datos obtenidos tras 10 años de experiencia en el desempeño de labores de tutoría en la Universidad Pontificia Comillas, con alumnado de primer curso, y por lo tanto recién ingresado en la universidad. Mi hipótesis de partida es la siguiente: «El alumnado utiliza la tutoría en mayor proporción como acompañamiento personal que como acompañamiento formativo». La muestra de este trabajo comprende todos los alumnos y alumnas de primer curso de la diplomatura en Trabajo Social de la Universidad Comillas de Madrid, entre los cursos académicos que comienzan en 1997 y terminan en 2007, que han utilizado en alguna ocasión alguna sesión de tutoría. A través de un análisis de contenido de los datos registrados en tales historias, los resultados obtenidos confirman la hipótesis de partida en las mujeres, y no en los varones.

PALABRAS CLAVE: Espacio Europeo de Educación Superior, Tutoría personal, Tutoría académica, Acompañamiento formativo.

ABSTRACT: The Universidad Pontificia Comillas is a reference to take into account in the transit to the new model of the European Higher Education Area, since it has attached historically in its pedagogic model, the personalized tutorial. This article is due to a reflection on the data obtained after ten years of experience in the development of tutorial tasks in the Universidad Pontificia Comillas, with students of the first year who, in consequence, have just joined the University. My initial hypothesis is the following: «The students use the tutorial in greater proportion for personal support than academic support». The sample for this work comprises all the students in the first year to get a diploma in Trabajo Social in Universidad Comillas de Madrid, between the courses started in 1997 and finalized in 2007, who have used in some occasion some tutorial session. Through an analysis of the content on

¹ Profesora de Sociología del Departamento de Sociología y Trabajo Social en la Universidad Pontificia Comillas de Madrid. E.-mail sgimenez@chs.upcomillas.es. Artículo inspirado en la ponencia presentada en el IX Congreso Nacional de Sociología, celebrado los días 13, 14, y 15 de septiembre en Barcelona.

the data recorded in their dossiers, the results confirm the initial hypothesis among women, but not for men.

KEY WORDS: European Higher Education Area, University counselling, University academic tutoring, University mentoring.

«... La historia de los tutores comienza en tiempos de Ulises. Cuando Ulises se va a la guerra de Troya encomienda el cuidado de su hijo Telémaco a un tutor llamado Mentor (por eso los ingleses han adoptado la denominación de “mentores” para los tutores). Desde esos lejanos antecedentes, la idea de los tutores y mentores ha estado siempre ligada a la de personas de confianza que pueden actuar de consejeros, amigos, maestros o de personas prudentes dispuestas a prestar ayuda».

(SHEA, G. F. (1992): «Mentoring», London. Kogan Page)

1. TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD

La tutoría en la Universidad no debería entenderse como una mera práctica aislada que emerge como necesidad de mantener la calidad de la práctica en la educación superior. Ha de partir de la base de un modelo de universidad que entienda como objetivo de la misma, la formación integral de personas capacitadas para la intervención en la vida social, cada uno desde su ámbito de especialización y todos desde la categoría de personas.

Diversas investigaciones (Campoy y Pantoja, 2000; Echevarría, 1997) han demostrado que los alumnos universitarios necesitan una orientación más allá de la estrictamente académica, que es la que pueden recibir de cada uno de los profesores de sus asignaturas. Es por ello necesaria la institucionalización del modelo de tutoría personalizada que ejerza una labor de acompañamiento formativo, tanto académico como personal, a través del conocimiento individual y apoyo personalizado, durante todas las etapas del proceso educativo universitario.

En el Informe Universidad 2000, de la Conferencia de Rectores (Brical, 2000) destaca la labor del profesor-tutor como un servicio esencial para de las universidades, apuntando que una parte del tiempo de docencia debería

dedicarse a tareas de asesoramiento personal, académico y profesional, a los estudiantes.

La Universidad Pontificia Comillas, mantiene en su línea pedagógica ignaciana la excelencia basada entre otros aspectos en la educación personalizada: *«la atención personal y la preocupación por el individuo es un distintivo de la educación de la Compañía... como profesores necesitamos entender el mundo del estudiante»* (Pedagogía Ignaciana, n.º 36). Hernández y Torres (2006: 85-86) desde su experiencia en el Instituto de Ciencias de la Educación de esta universidad, consideran que la acción tutorial «auténtica» es la que se orienta al aprendizaje autónomo del alumno. De esta manera el profesor no impone lo que el alumno ha de aprender, sino que ha de promover en los estudiantes la responsabilidad y el compromiso personal hacia su formación. Motivando el desarrollo de competencias personales valiosas para su maduración humana, así como competencias personales relevantes desde la empleabilidad. Asimismo, los autores citan en su artículo un párrafo del documento de 1986 «Características de la Educación de la Compañía de Jesús» en su página ciento sesenta y siete que reproduzco resumido a continuación:

«La finalidad de la educación de la Compañía nunca ha sido únicamente la adquisición de un conjunto de información y de técnicas o de la preparación para una carrera, aunque todas esas cosas sean en sí mismas importantes y útiles... el fin último de la educación de la Compañía es, más bien, el crecimiento global de la persona, que conduce a la acción...» (HERNÁNDEZ y TORRES, 2006: 87).

1.1. FUNCIONES Y ESTRATEGIAS A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE DE UNA TUTORÍA PERSONALIZADA

Entre las funciones específicas del tutor o tutora² estarían:

- a) Información al alumno de aspectos organizativos e institucionales o relativos a recursos de interés para el alumno.
- b) Mediación entre alumnos, servicio, recursos o instancias de la Universidad.
- c) Seguimiento y orientación académica.
- d) Atención a necesidades de carácter personal de los alumnos.
- e) Coordinación horizontal y vertical.
- f) Ayuda a la transición al empleo.

² A partir de este momento utilizaré el genérico a lo largo de este artículo, exclusivamente para evitar una lectura densa del mismo, no siendo mi intención el incurrir en discriminación alguna de género.

Entre las estrategias a seguir por los responsables de la acción tutorial estarían, siguiendo a Lobato (2003: 61-63):

- a) Establecer una relación humana de acogida y receptividad, de respeto y consideración positiva del estudiante.
- b) Mantener una comunicación directa, dialogante y de escucha activa.
- c) Enfocar de modo constructivo, sugerente y motivador las diversas situaciones y temáticas.
- d) Desarrollar una pedagogía del error. Considerando éste como desajuste entre lo conseguido y lo esperado, pero posibilitador de progreso e innovación, así como de elemento constructivo que supere la representación del error como fracaso.
- e) Propiciar una toma de conciencia y actitud reflexiva, junto con curiosidad y espíritu creativo.
- f) Facilitar canales o fuentes de información académica, universitaria, profesional y laboral.
- g) Desarrollar perspectivas de futuro, afrontamiento de las situaciones, confianza en sí mismo y espíritu de superación.
- h) Estimular la implicación responsable y activa del estudiante.
- i) Confrontar al sujeto consigo mismo y sus circunstancias de modo que pueda irse autodeterminando de modo realista.

1.2. ENTREVISTA

La entrevista es la herramienta fundamental con la que cuenta el responsable de la tutoría para relacionarse con el tutorando. Esta se ha de llevar a cabo en unas condiciones favorables para garantizar su eficiencia: generación de un clima de seguridad y confianza a través de una conversación informal; la concreción del tema a tratar; el protagonismo del tutorando como responsable de su propia historia; la escucha activa del tutor; la búsqueda de soluciones y objetivos a conseguir a través de unas líneas de trabajo. En este caso se ha de requerir un trabajo de reflexión por parte del alumno, para que mantenga un equilibrio entre la autonomía de pensamiento y la necesidad de contraste de sus propios planteamientos con los del tutor; conclusión de la entrevista garantizando la confidencialidad de la conversación mantenida, dejando la puerta abierta para un próximo encuentro de seguimiento (Del Rincón, 2000: 83-84). Durante la entrevista y tras la etapa expositiva del tutorando caben varias posibilidades de abordaje por parte del tutor. Siguiendo a Rodríguez Espinar (1993: 218-221), las posibilidades de respuesta pueden ser:

- a) Valorativas. Emisión de juicios a partir de la situación descrita, proponiendo un camino a seguir.

- b) Exploratoria. Averiguando más elementos de los planteados, ahondando en aspectos concretos que se consideren relevantes y que el estudiante no haya tenido en cuenta.
- c) Interpretativa. La escucha activa del tutor permite al alumno desentrañar su propio problema, ordenar sus ideas, aunque se sugieran ideas que puedan ayudar a explicar la situación.
- d) Tranquilizadora. El tutor se centra en los sentimientos del tutorando y le ayuda a interpretarlos.
- e) Comprensiva. Se recogen hechos y sentimientos, lo que permite escuchar y comprender, ayudando a avanzar en busca de propuestas.

En mi opinión, excepto la posibilidad valorativa que cerraría las posibilidades de avance y crecimiento del estudiante, todas las demás son interesantes de adoptar según cada momento.

1.3. COUNSELLING APLICADO EN LA TUTORÍA PERSONALIZADA

Desde mi punto de vista el Counselling es una manera de abordar la relación de ayuda que bien podría emplearse en el desempeño de la Acción tutorial en la universidad. Habida cuenta de que los estudiantes tutorizados son mayores de edad, autónomos y responsables de su propia vida:

- a) Es el Counselling o consejo, un método y una filosofía donde la premisa básica es la convicción de que la mayoría de nosotros estamos capacitados para resolver nuestros propios problemas, si se nos da la oportunidad.
- b) Counselling es crear nuevas perspectivas creyendo que el cambio es posible. Este cambio debe ser dentro de la persona (ayudando a sentirse diferente en la situación), un cambio en su comportamiento o un cambio en su entorno.
- c) Los Counsellors establecen una relación igualitaria con el otro, en la que ambos son participantes activos. Toman un rol activo y fomentan la participación y expresión del otro, de sus pensamientos, ideas, emociones, necesidades.
- d) El counselling es un proceso de colaboración en el que el otro es quien tiene la responsabilidad de tomar decisiones y alternativas con la ayuda del counsellor
- e) Es un modelo diferente de la relación de ayuda basado en: el respeto al otro y a uno mismo, en la disponibilidad, el acompañamiento, la escucha empática al otro y a uno mismo, en ser uno mismo permitiéndoselo al otro y a sí mismo.

1.4. ERRORES EN EL ABORDAJE DE LA TUTORÍA PERSONALIZADA

Siguiendo al profesor Benito del Ricón Igea (2000: 79-80) sería conveniente evitar algunas prácticas que podría entorpecer la eficiencia en la acción tutorial:

- a) La acción tutorial es un acto profesional que debe ajustarse a unos referentes éticos, por lo tanto deberían evitarse juicios de valor que pudieran desacreditar a otros colegas. Los conflictos entre alumnos y profesorado deberían resolverse entre las partes interesadas o, con la participación de los órganos de gobierno de la universidad. A excepción de situaciones donde el estudiante viere peligrar su dignidad o la de otras personas, en este supuesto el tutor debería transmitir su información a los responsables.
- b) La tutoría personalizada no debería convertirse en un espacio de información para el que ya existe el servicio de secretaría.
- c) No se debería confundir la labor de orientación con la de decidir en lugar de la persona orientada. No se debería interferir en el deber de pensar sobre las situaciones académicas o vitales del tutorando, ni en el derecho a construir sus propias decisiones. Se debería ayudar aportando nuevos elementos de reflexión, estimulando la capacidad razonadora del alumno.
- d) No se debería confundir la tutoría personalizada con un consultorio psicológico, derivando en caso de que sea posible a los servicios paralelos competentes.

1.5. PARTICULARIDADES DE LOS ALUMNOS DE PRIMER CURSO

Los alumnos de primer curso en la Universidad forman a mi entender una categoría susceptible de ser analizada con independencia de los alumnos de los demás cursos. Sus características particulares, edad (post adolescentes o adultos que llevan tiempo sin estudiar), principiantes (se asoman a una nueva realidad, desconocida que conformará parte de su socialización secundaria), entre otras, hacen que se encuentren con deficiencias específicas de su categoría.

En una investigación patrocinada por el CENIDE sobre «Deficiencias fundamentales de los alumnos universitarios de primer curso y posibles formas

³ Se definió deficiencia como: «Carencia de recursos personales, posibles de adquirir por el sujeto, necesarios para superar dificultades externas e internas y, por lo tanto, exigibles de un alumno universitario». Entendiendo por «Recursos personales», las capacidades con las que cuenta una persona (en nuestro caso un alumno) para afrontar y superar situaciones conflictivas, o dificultades de cualquier tipo. En

de acción tutorial» (González-Simancas, 1973)³, se identificaron a través de cuestionarios las deficiencias que tanto los alumnos al finalizar su primer curso de universidad como los profesores de primero, habían encontrado. Se establecieron ítems que recogían tanto «deficiencias académicas», es decir como consecuencia de una enseñanza media, mal orientada o mal asimilada: carencia de técnicas y hábitos de trabajo intelectual. Recogían «deficiencias personales», como consecuencia de rasgos de personalidad, de las actitudes, o del nivel de maduración del alumno. «Deficiencias del ambiente», consecuencia del ambiente tanto en secundaria como en el primer año de universidad y por último, «deficiencias propias del tránsito», como resultado del paso de la enseñanza media a la superior, tales como aquellas que hacen referencia a un buen uso de la autonomía personal o al nuevo tipo de relaciones con compañeros o profesores. Las conclusiones a las que llegaron los alumnos en relación a cuales eran las deficiencias que de manera más negativa afectaban a su rendimiento, fueron las siguientes:

- a) *Deficiencias personales*. Atribuibles a su nivel de maduración: sentirse notablemente deprimidos ante el fracaso, académico, social, etc.; influencia negativa del fracaso en los parciales a lo largo del año, que contribuía a una desmoralización progresiva; temor o angustia al enfrentarse con realidades como exámenes y cursos selectivos. Atribuibles a sus actitudes y conducta: falta de interés por ciertas materias de un curso determinado, al no saber qué relación guardan con la profesión que se quiere aprender; tendencia a estudiar únicamente en vísperas de exámenes; no estudiar lo suficiente.
- b) *Deficiencias propias del tránsito*. Relativas a relaciones entre estudiantes y estudiante-profesor: no acudir de ordinario a los profesores ni formularles preguntas sobre cuestiones de estudio, a pesar de que se insista en que pueden hacerlo; dificultad para hablar en público en clase; reacciones de timidez.
- c) *Deficiencias académicas*. Fundamentalmente en el área de las dificultades técnicas: no saber organizar el trabajo personal; no saber estudiar con eficacia.

He elegido este estudio llevado a cabo en 1970-71, porque aunque es antiguo, mi experiencia y parecer como tutora de alumnos de primero durante los últimos nueve cursos, me ha llevado a evidenciarlo nada obsoleto. Es cierto que en estos últimos 35 años muchos son los cambios sociales, económi-

concreto se entiende por dificultades: «Los problemas u obstáculos que se derivan de una enseñanza media mal orientada o mal asimilada; de los rasgos de personalidad o del nivel de maduración; del ambiente; y del hecho del tránsito de la enseñanza media a la superior» (González-Simancas, 1973: 117).

cos y educativos que ha albergado la sociedad española. Así como también es cierto que se han producido sustanciales modificaciones educativas en el panorama legislativo. Aún así, después de vistas las conclusiones del estudio expuesto, parece que en lo esencial ha habido pocos cambios en las dificultades con las que se suelen encontrar los alumnos de primero.

Desde mi experiencia, por lo que se refiere a las deficiencias personales, aún suscribiendo las expuestas por el estudio, añadiría la falta de autoestima como dificultad asentada en algunos alumnos. En relación a las deficiencias propias del tránsito, además de las expuestas en el estudio, añadiría una dificultad añadida de no conciencia del ámbito universitario, de no ruptura del cordón umbilical con la educación secundaria, lo que hace más lento el proceso de integración a la nueva realidad. Esta falta de conciencia en algunos de los alumnos suele empezar a enderezarse tras el fracaso en los primeros parciales o tras la superación del primer curso. Considero que las actuales generaciones se toman todo el primer año de carrera como tránsito a la universidad, algo que en los tiempos del estudio anteriormente señalado no ocurría. En relación a las deficiencias académicas, a las expuestas en el estudio, añado las dificultades atribuidas a la nueva herramienta de trabajo llamada Internet. Si bien, lo alumnos están familiarizados con el manejo del ordenador, es un handicap para ellos el buen uso de Internet como nueva biblioteca virtual, encontrando muchas dificultades a la hora de discernir entre lo que es un documento científico, riguroso, relevante, de la mera información anónima y literatura gris. Antes, las bibliotecas universitarias físicas hacían ellas mismas la selección.

2. INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVO

El objetivo de esta investigación es estudiar el perfil de los alumnos y alumnas que utilizan el servicio de tutoría de manera libre y voluntaria en la universidad. Entendiendo el cambio social que nos ha dejado la posmodernidad en el camino de la segunda modernidad, se vislumbran carencias psicosociales en la población general que bien pudieran ser trasladadas a la población universitaria. Es por ello, que ese individualismo cultural actualizado y reforzado en el sistema capitalista vigente, genera individuos en ocasiones despersonalizados que buscan recursos individuales y a veces sociales para repersonalizarse. Mi tesis de trabajo en este estudio es que *«El alumnado utiliza la tutoría en mayor proporción como acompañamiento personal que como acompañamiento académico»*.

2.2. METODOLOGÍA.

En principio, la muestra de este trabajo comprendía a todos los alumnos y alumnas de primer curso en la diplomatura de Trabajo Social de la Universidad Comillas de Madrid, entre los cursos académicos que comienzan en 1997 y terminan en 2007, que hubieran utilizado en alguna ocasión el servicio de tutoría. Sin embargo, dado que los casos registrados en los tres primeros años acumulaban diversas irregularidades en la recogida de información, he preferido limitar el análisis a los alumnos registrados entre el año 2000 y 2007, reduciéndose el número de casos a 62, pero siendo más fiable la información recavada. Estos casos han sido elaborados a través de entrevistas en profundidad, dando lugar a un registro compuesto por 62 historias tutoriales. A través de un análisis de contenido de los datos registrados en tales historias, se ha procedido a la validación de la hipótesis de partida.

Las entrevistas en profundidad eran abiertas, y a demanda del tutorando, y los casos se construyeron a partir de la elaboración de un registro acumulativo de las mismas donde se efectuaba un seguimiento de los casos. Voy a sintetizar los resultados en el análisis, sin hacer referencia a casos concretos detallados para así mantener la confidencialidad de la información recibida, y evitar que los casos pudieran ser reconocidos.

2.3. ANÁLISIS

Entre el curso académico 2000-2001 y 2006-2007, 400 alumnos pasaron por las aulas del primer curso de Trabajo Social en la Universidad Comillas de Madrid. De ellos el 16% eran varones frente al 84%, mujeres (gráfico 1). Lo que constata un predominio femenino en el perfil que cursa estos estudios, tal y como ocurre en el resto de las Universidades y en estudio proyectivo en esta Universidad desde que comenzó a impartirse el título.

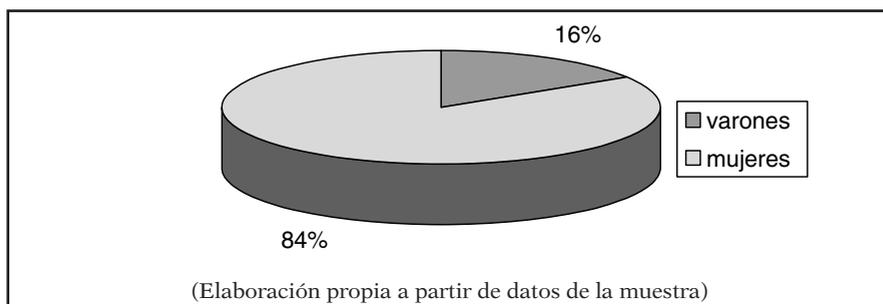


GRÁFICO 1.—*Alumnos 1.º trabajo social por sexo (2000-2007).*

De estos 400 alumnos solo un 16% de los alumnos de primero ha utilizado de manera voluntaria, al menos en una ocasión el servicio de tutoría personalizada, que esta universidad oferta (gráfico 2). En este estudio se analiza únicamente el acercamiento voluntario del alumnado al servicio de tutoría, teniendo en cuenta que en ocasiones los responsables del servicio de tutoría nos hacemos eco de situaciones que requieren intervención específica con el alumnado al margen de que este lo solicite. De este 16% que se acerca libremente, más del 70% ha utilizado el servicio en más de tres ocasiones durante el curso.

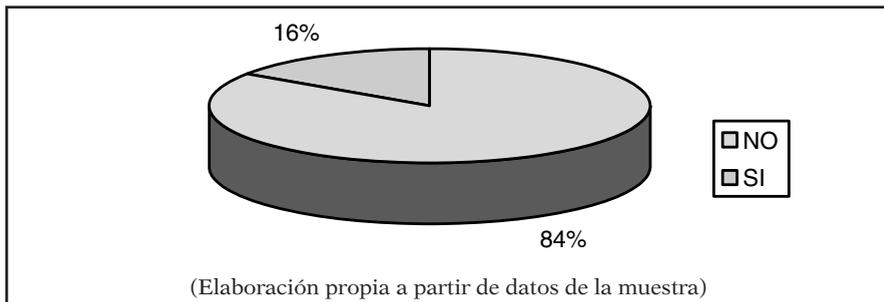


GRÁFICO 2.—*Alumnos usuarios de la tutoría.*

Los alumnos tutorizados son el 24% frente al 76% de las alumnas, (gráfico 3). Teniendo en cuenta los porcentajes de 16% a 84% distribuidos por sexo del total del alumnado, no son gemelas las proporciones por sexo, elevándose ligeramente el porcentaje de varones. Es decir, en porcentaje, de los 64 varones matriculados un 23% acude a tutoría, frente a un 14% de las 336 alumnas matriculadas. Por ello aunque a simple vista parecieran utilizar el servicio de tutoría más las mujeres que los varones, vemos que en porcenta-

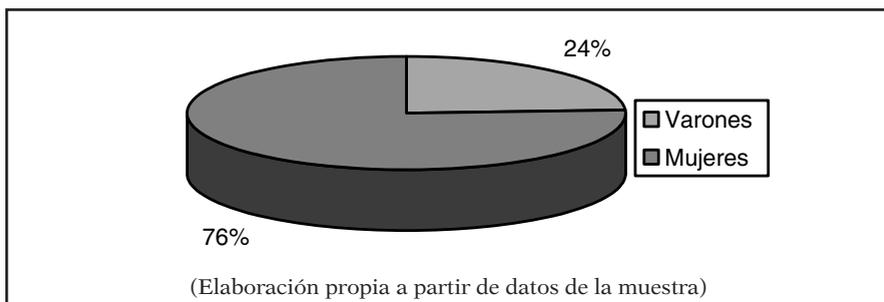


GRÁFICO 3.—*Alumnos usuarios de la tutoría por sexo.*

je destacan ligeramente estos últimos. No se observa por lo tanto diferencias de género en el acceso al servicio. Aunque sí como veremos más adelante en los motivos que lo provocan.

El uso de la tutoría por parte de los varones obedece a motivos fundamentalmente académicos, siendo así en el 67% de los casos, frente a un 33% que la utilizan por otros motivos personales (gráfico 4). Entre los motivos académicos destacan las dificultades encontradas al abordar las asignaturas, organización de los créditos e información sobre convocatorias, problemas con algún profesor o profesora (aunque este tema cuando se extiende a la totalidad del grupo suele ser tratado por la o el delegado de curso), así como dificultades académicas encontradas como consecuencia de padecer algún tipo de enfermedad o en algún caso de discapacidad física por movilidad, invidencia o audición. En cuanto a las cuestiones personales, destacan problemas psicológicos: entre los que encontramos patología bipolar borderline y brotes psicóticos entre otros, así como una larga experiencia de tratamientos psicológicos y psiquiátricos desde la adolescencia, de los que reniegan. También problemas familiares y laborales, este último caso relacionado fundamentalmente con el estrés resultante al conciliar el trabajo y los estudios.

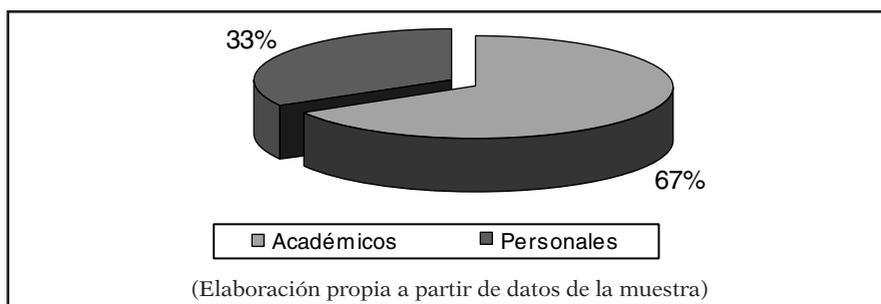


GRÁFICO 4.—*Motivos uso tutoría en los varones.*

Al contrario que en los varones, el uso de la tutoría por parte de las alumnas está más relacionado con cuestiones personales. Así lo demuestra un 68% de los datos frente a un 32% que recurre al servicio por cuestiones académicas (gráfico 5). Si bien estas últimas son similares a las de los varones, las cuestiones personales están más relacionadas con problemas psicosociales diversos como consecuencia de: conflictos familiares entre los que se encuentran abusos, maltrato psicológico por parte de los progenitores; abuso y dependencia de drogas, fundamentalmente alcohol y cocaína aunque también se dan casos de patologías psicológicas transitorias producidas por consumo de setas alucinógenas y drogas de síntesis y hachís. Algunos de los alumnos

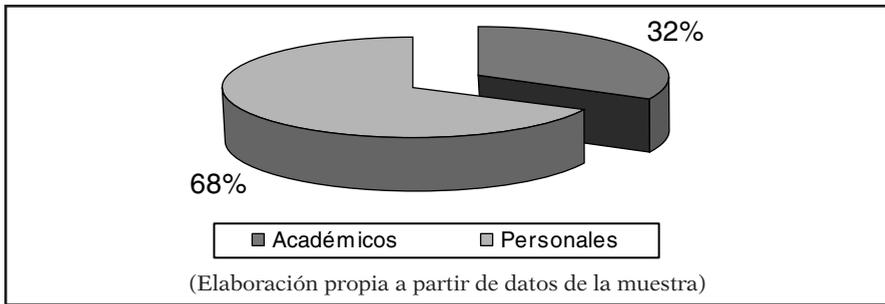


GRÁFICO 5.—*Motivos uso tutoría en las mujeres.*

están en tratamiento de desintoxicación y utilizan los estudios como terapia a propuesta de sus terapeutas. Esto último también ocurre en algunos casos de patologías bipolares o trastornos de la personalidad borderline, y trastornos de la alimentación (bulimia y anorexia) que están siendo tratados por profesionales competentes. También se dan casos de mobbing en el trabajo y de violencia sexual, casos normalmente no denunciados, no asumidos, y con fracaso en el tratamiento psicológico o psiquiátrico llevado a cabo. Al igual que en los varones se dan un número considerable de casos de una larga experiencia de tratamientos psicológicos y psiquiátricos fracasados desde la adolescencia. Ello les hace utilizar el servicio de tutoría académica para desahogar su malestar y no aceptar la derivación al servicio de atención psicológica que sería el competente en estos casos. Tienen la necesidad de ser escuchados y no terapeutizados.

Un 12% de los 400 alumnos matriculados en primer curso de Trabajo Social en el período de nuestro estudio, son mayores de 25 años (gráfico 6). Algunos vía acceso mayores de 25 años, otros ya titulados universitarios y algunos procedentes de la vida religiosa. Cabe destacar la afluencia en los

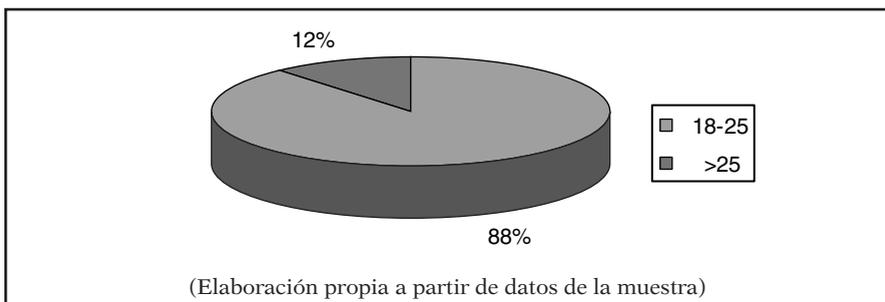


GRÁFICO 6.—*Alumnos 1.º trabajo social por edad (2000-2007).*

últimos años de un perfil de estudiante adulto que ha decidido dar un cambio radical a su vida laboral por insatisfacción vital, buscando en el Trabajo Social aquel trabajo vocacional al que en su día no dejaron hueco por diseñar su vida laboral con base en carreras de éxito económico y profesional.

Entre estos alumnos y alumnas mayores de 25 años, el porcentaje de uso del servicio de tutoría es mayor que en el caso de los más jóvenes, ascendiendo a un 43% (gráfico 7). Suele relacionarse con aquellos alumnos que hace muchos años que dejaron de estudiar y para los que, retomar los estudios aunque lo hagan con mucha motivación, les genera ansiedad en el primer trimestre del curso, al considerar que el nivel de dificultad les excede. Se trata de un tipo de alumnado que requiere de un acompañamiento que refuerce la seguridad en sí mismos que pierden ante la avalancha de trabajo a la que no están acostumbrados y que en el primer mes de curso les hace plantearse el abandono. Mi experiencia durante 9 años en el ejercicio de la tutoría académica me hace constatar que el éxito de estos alumnos en más de un 90% de los casos es total y sus resultados académicos objetivos resultan ser muy superiores a los de la media de su clase. Los recursos adquiridos a lo largo de sus vidas, así como la madurez son variables determinantes a la hora de afrontar la situación con éxito, a pesar de sus carencias intelectuales de base. En algunos casos, los resultados en los primeros parciales con un computo casi total de éxito, les devuelven al optimismo que en un primer momento les inclinó a retomar sus estudios.

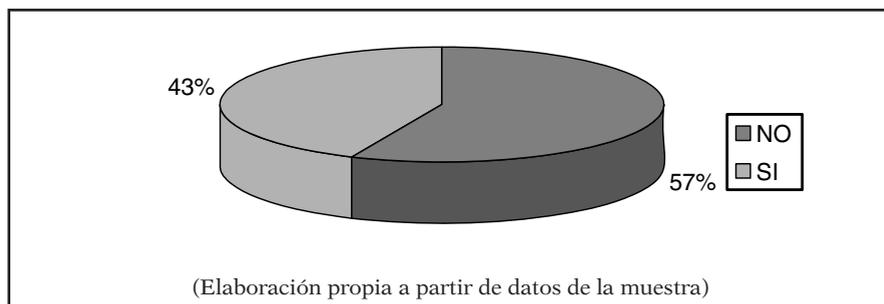


GRÁFICO 7.—*Alumnos >25 usuarios de la tutoría.*

Según lo mencionado en el párrafo anterior, estos alumnos y alumnas mayores de 25 años, tienen motivos diferentes a los más jóvenes para el uso de la tutoría. Si bien es cierto que el 31% hacen uso de la misma exclusivamente por motivos académicos, relacionados con petición de metodología y técnicas de estudio, así como de organización para distribuirse los créditos de manera más cómoda a lo largo de los años y así poder conciliar los estu-

dios con su mundo laboral y/o familiar. Sin embargo, siete de cada diez entremezclan las dificultades académicas con su situación personal. En ocasiones y sobre todo entre las mujeres, que no son las más asiduas al repartirse por sexo de manera similar el acceso al servicio, existe una falta de autoestima que ha hecho poso en sus trayectorias vitales y que es complejo hacerse la recuperar sin herir susceptibilidades. La derivación al servicio de atención psicológica es la vía más conveniente en algunas situaciones. En caso de no tener esta opción una acogida positiva entre las tutorandas, quienes en ocasiones pretenden disfrazar con el acompañamiento académico esa necesidad de autoafirmación, al ser su decisión, la intervención tutorial continúa su curso. Finalmente, el resultado objetivo exitoso en los parciales les suele generar una subida en esa autoestima que habían ido perdiendo poco a poco por el largo camino de sus vidas, pero que objetivos cumplidos devuelven a su lugar correspondiente. También, existen casos de cambios vocacionales y crisis vitales, que solo quieren compartir sin esperar grandes consejos ni grandes soluciones. Solo necesitan ser escuchados y no terapeutizados.

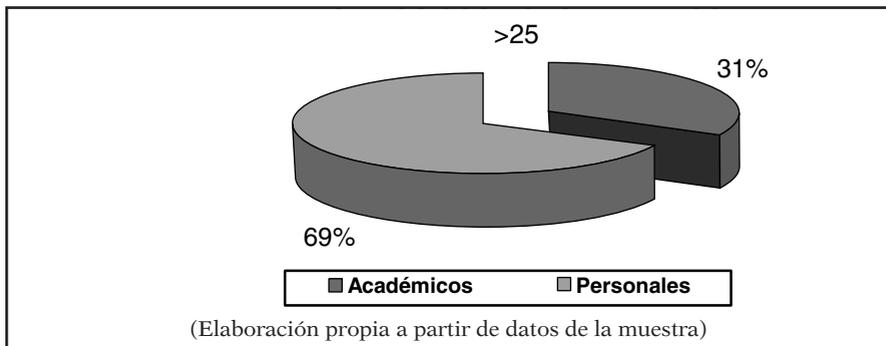


GRÁFICO 8.—*Motivos uso tutoría en los >25.*

2.4. RESUMEN DE RESULTADOS

1. Entre el curso académico 2000-2001 y 2006-2007, 400 alumnos pasaron por las aulas del primer curso de Trabajo Social en la Universidad Comillas de Madrid. De ellos el 16% eran varones frente al 84% mujeres.
2. De estos 400 alumnos solo un 16% ha utilizado al menos en una ocasión el servicio de tutoría personalizada de manera voluntaria. El 70% lo ha hecho en más de tres ocasiones.

3. Un 23% de los varones matriculados acude a tutoría, frente a un 14% de las mujeres
4. El uso de la tutoría por parte de los varones obedece a motivos fundamentalmente académicos, siendo así en el 67% de los casos, frente a un 33% que la utilizan por otros motivos personales.
5. Al contrario que en los varones, el uso de la tutoría por parte de las alumnas está más relacionado con cuestiones personales. Así lo demuestra un 68% de los datos frente a un 32% que recurre al servicio por cuestiones académicas.
6. Entre los motivos académicos del uso de la tutoría destacan: las dificultades encontradas al abordar las asignaturas, organización de los créditos e información sobre convocatorias, problemas con algún profesor o profesora, así como dificultades académicas encontradas como consecuencia de padecer algún tipo de enfermedad o en algún caso de discapacidad física por movilidad, invidencia o audición.
7. Las cuestiones personales están más relacionadas con problemas psicosociales diversos como consecuencia de: conflictos familiares entre los que se encuentran abusos, maltrato psicológico por parte de los progenitores; abuso y dependencia de drogas, fundamentalmente alcohol y cocaína aunque también se dan casos de patologías psicológicas transitorias producidas por consumo de setas alucinógenas y drogas de síntesis y hachís. Algunos de los alumnos están en tratamiento de desintoxicación y utilizan los estudios como terapia a propuesta de sus terapeutas; Esto último también ocurre en algunos casos de patologías bipolares, borderline, y trastornos de la alimentación (bulimia y anorexia) que están siendo tratados por profesionales competentes; También se dan casos de mobbing en el trabajo y de violencia sexual.
8. Se dan un número considerable de casos de una larga experiencia de tratamientos psicológicos y psiquiátricos fracasados desde la adolescencia. Ello les hace utilizar el servicio de tutoría académica para desahogar su malestar y no aceptar la derivación al servicio de atención psicológica que sería el competente en estos casos.
9. Los alumnos y alumnas que utilizan el servicio de tutoría tienen la necesidad de ser escuchados.
10. Un 12% de los 400 alumnos matriculados en primer curso de Trabajo Social en el período de nuestro estudio, son mayores de 25 años.
11. Cabe destacar la afluencia en los últimos años de un perfil de estudiante adulto que ha decidido dar un cambio radical a su vida laboral por insatisfacción vital, buscando en el Trabajo Social aquel trabajo vocacional.

12. Entre estos alumnos y alumnas mayores de 25 años, el porcentaje de uso del servicio de tutoría es mayor que en el caso de los más jóvenes, ascendiendo a un 43%.
Se trata de un tipo de alumnado que requiere un acompañamiento que refuerce la seguridad en sí mismos que pierden ante la avalancha de trabajo a la que no están acostumbrados y que en el primer mes de curso les hacen plantearse el abandono.
13. Siete de cada diez alumnos mayores de 25, entremezclan las dificultades académicas con su situación personal. En ocasiones y sobre todo entre las mujeres, existe una falta de autoestima que ha hecho poso en sus trayectorias vitales y que es complejo hacérsela recuperar.
14. La derivación al servicio de atención psicológica es la vía más conveniente, pero en caso de no tener esta opción una acogida positiva entre los tutorandos, el acompañamiento para conseguir un resultado objetivo exitoso en los parciales les suele generar una subida en esa autoestima perdida.
15. También, existen casos de cambios vocacionales y crisis vitales, que solo quieren compartir sin esperar grandes consejos ni grandes soluciones, solo necesitan ser escuchados.

3. CONCLUSIONES

En primer lugar, tras 9 años de experiencia como tutora de primer curso considero que la entrevista exploratoria, interpretativa, tranquilizadora y comprensiva, en el marco de una filosofía de Counselling y su registro posterior, se muestra eficiente en el abordaje de la acción tutorial.

En segundo lugar, reconocer la acción tutorial como un acto profesional que debe ajustarse a unos referentes éticos. De esta manera los conflictos entre alumnos y profesorado deberían resolverse entre las partes interesadas o, con la participación de los órganos de gobierno de la universidad. A excepción de situaciones donde el estudiante viere peligrar su dignidad o la de otras personas, donde el tutor debería transmitir su información a los responsables.

En tercer lugar, es importante no confundir la tutoría personalizada con un consultorio psicológico, derivando al alumno en caso de que sea oportuno a los servicios paralelos competentes: atención psicológica, unidad de trabajo social, etc. Solo se intervendrá desde la tutoría cuando esta derivación no sea posible.

En cuarto lugar, se mantienen las deficiencias personales, académicas y de tránsito propias de los alumnos de primer curso, que se identificaron en

un estudio hace 35 años, añadiéndose nuevas deficiencias propias del actual contexto y coyuntura social. Por lo que no parece haber evolucionado mucho el punto de partida del alumnado pese a los cambios contextuales y coyunturales.

En quinto lugar, la hipótesis planteada: «*El alumnado utiliza la tutoría en mayor proporción como acompañamiento personal que como acompañamiento académico*», se verifica en cuanto a los números absolutos, pero los porcentajes nos dicen que solo se valida en el caso de las mujeres.

En sexto lugar, destacar que sería de gran interés profundizar en una posible explicación de género ante las diferentes motivaciones de acceso a la tutoría por variable sexo, encontradas en este análisis.

Por último, destacar la importancia que la pedagogía ignaciana ha dedicado a la personalización de la educación en general y universitaria en particular, con su aplicación en el proyecto educativo de las Universidades de la Compañía, lo que las convierten en referencia indiscutible ante el actual tránsito de la universidad española al nuevo modelo de Educación Superior Europea.

BIBLIOGRAFÍA

- BROCAL, J. M. (2000): «*Universidad 2000*», Servicio de Publicaciones de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).
- CAMPOY, T. J., y PANTOJA, A. (2000): «La orientación en la Universidad de Jaén», en *Revista Española de Orientación Psicopedagógica*, vol. 11, n.º 29.
- DEL RINCÓN, B. (2000): «Tutorías personalizadas en la universidad», Cuenca, Ediciones Universidad Castilla-La Mancha.
- EACHEVERRÍA, B: «Los servicios universitarios de orientación», en *Apodaca, P., Lobato, C. (Eds.) Calidad en la Universidad: orientación y evaluación*, Barcelona, Editorial Laertes.
- GÓNZÁLEZ-SIMANCAS, J. L. (1973): «Un modelo teórico de Acción tutorial en la universidad», Pamplona, Ediciones Universidad de Navarra.
- LOBATO, C. «Estrategias u recursos para el desarrollo de la acción tutorial en la universidad», en ALVAREZ, P., Y JIMÉNEZ, H. (2003) «Tutoría universitaria», Santa Cruz de Tenerife, Ediciones Universidad de la Laguna, pp. 51-74.
- RODRÍGUEZ ESPINAR, S. (coord.) *et al.* (1993): «Teoría y práctica de la orientación educativa», Barcelona, Editorial PPU.
- SHEA, G. F. (1992): «Mentoring», London. Ed. Kogan Page.
- HERNÁNDEZ, V., y TORRES, J. (2006): «Dimensiones de la acción tutorial», en *Miscelánea Comillas*, vol. 64, n.º 124, pp. 83-126.

[Aprobado para su publicación en septiembre de 2007]