

Tutoria universitària i satisfacció dels tutoritzats a l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú

University tutoring and student satisfaction in the professional school of social work at the Universidad Nacional del Altiplano, Peru

Georgina Alejandrina Pinto Sotelo¹

ORCID: 0000-0002-8674-1250

Recepció: 13/08/25. Revisió: 09/01/26. Acceptació: 30/01/26

Per citar: Pinto Sotelo, Georgina Alejandrina. (2026). Tutoria universitària i satisfacció dels tutoritzats a l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú. *Revista de Treball Social*, 230, 61-79. <https://doi.org/10.32061/RTS2026.230.03>

Resum

Les universitats han desenvolupat el programa de tutoria, les activitats de la qual estan orientades a optimitzar, transformar i millorar la qualitat educativa amb una visió formativa, realçant la significació que mereix en el sistema universitari peruà, marcat per la Llei universitària. El propòsit del present estudi va consistir a determinar la relació de la tutoria universitària en la satisfacció dels tutoritzats de l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano, 2024. La metodologia es va abordar amb l'enfocament quantitatiu, tipus bàsic, amb un disseny no experimental, el nivell del qual es va circumscriure en descriptiu correlacional. A més, es va considerar una mostra de 138 estudiants tutoritzats i es va aplicar un qüestionari escala Likert amb 51 ítems. Els resultats van donar un .752 de Rho de Spearman, que significa una correlació positiva alta entre totes dues variables. Finalment, es conclou la necessitat de posar en pràctica un enfocament integral que ofereixi assessorament,

1 Doctora en Ciències Socials. Postdoctorat en Didàctica Universitària. Màster Llatinoamericana en Treball Social amb orientació en Gestió del Desenvolupament. Docent i investigadora a la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. gapinto@unap.edu.pe

col·laboració i enfortir les necessitats d'acompanyament, a fi d'afrontar les responsabilitats acadèmiques i de les futures experiències professionals.

Paraules clau: Universitat, tutoria, tutoritzats, satisfacció, treball social.

Abstract

Universities have implemented tutoring programmes aimed at optimising, transforming and improving the quality of education through a formative approach, enhancing their relevance within the Peruvian university system, as established by the University Act. The aim of this study was to determine the relationship between university tutoring and student satisfaction in the professional school of social work at the Universidad Nacional del Altiplano in 2024. The methodology followed a quantitative approach, with a basic, non-experimental design at a descriptive-correlational level. A sample of 138 tutored students was selected, and a 51-item Likert-scale questionnaire was administered. The results showed a Spearman's rho of 0.752, indicating a strong positive correlation between the two variables. Finally, the study highlights the need to implement a comprehensive approach that provides guidance and collaboration, and strengthens support mechanisms, in order to help students meet academic demands and prepare for future professional practice.

Keywords: University, tutoring, tutored students, satisfaction, social work.

Introducció

Avui, en un món globalitzat, les universitats han implementat diversos procediments i estratègies al voltant de les modalitats presencials i a distància, la qual cosa permet una interrelació més gran entre tutors i educands, considerant els entorns *online* com una via alternativa mitjançant l'ús de plataformes virtuals, resultat que possibilita la interacció i l'orientació als estudiants. Sobre això, Guerrero-Ramírez et al. (2019) refereixen que la tutoria universitària “pot ser considerada de manera presencial o virtual, augmentant vincles de més seguretat i confiança, de manera que pugui consolidar l'autoestima dels tutoritzats” (p. 307). En aquest sentit, els recintes universitaris han desenvolupat el programa d'assessorament tutorial i, d'acord amb les normatives que el regulen, activitats la funció transcendental de les quals està orientada a optimitzar, transformar i millorar la qualitat educativa amb una nova visió formativa, enfocada en l'aprenentatge dels estudiants. Segons De la Cruz (2017), “la tutoria en educació superior ha cobrat un pes important com una estratègia d'intervenció orientada a l'atenció de l'estudiantat al llarg de la seva formació professional, enfocat a brindar eines que contribueixin a l'assoliment acadèmic” (p. 35).

Així doncs, la tutoria universitària és un procés fonamental en la formació dels educands, a causa de l'impacte que té en el rendiment acadèmic. La tutoria universitària s'institueix en l'acompanyament i suport que es brinda als estudiants per millorar-ne el rendiment acadèmic i, al seu torn, permet obrir les portes al coneixement. Sobre això, Klug i Peralta (2019) defineixen la tutoria universitària com un procés que posen en pràctica les universitats per desenvolupar estratègies pedagògiques contínues, permanents i integrals amb l'objectiu fonamental de desenvolupar el millorament acadèmic. Per tant, és necessari abordar-la com una modalitat educativa que implica un procés de comunicació i interrelació entre els tutors i els joves estudiants, que els permeti donar atenció personalitzada amb la finalitat de conèixer-ne les expectatives, els coneixements, els problemes i les necessitats per secundar-los en el procés de construcció de coneixement i orientar-los de la millor manera en el context social.

Per tant, l'aprenentatge dels tutoritzats es regeix en primera instància des del pla acadèmic a través de la malla curricular, pla d'estudis i elecció d'assignatures; a més, es considera la perspectiva professional que va des de la formació, preparació i acompliment en el context laboral; addicionalment, i no menys rellevant, el pla personal que pugui potenciar, enfortir o afectar el rendiment i desenvolupament professional dels educands per a l'assoliment dels objectius i metes traçades. En suma, la tutoria universitària consisteix a orientar i oferir una atenció acadèmica individualitzada o en grups reduïts d'estudiants que els permet valorar i aprofitar aquests escenaris per adquirir coneixements en una àrea determinada. Albitres-Seguín i Sánchez (2023) assenyalen que:

La labor del tutor transcendeix l'orientació en l'àmbit acadèmic, ja que també implica un suport personal en el procés del coneixement de si mateix, la presa de decisions personals, així com el desenvolupament d'habilitats socials i intrapersonals que permetrà a l'alumnat resoldre conflictes de manera efectiva (p. 9).

En aquest marc, es tracta d'una acció dirigida per docents que tenen les capacitats i el domini en una àrea específica, convertint-se en pilars fonamentals per atendre i brindar suport als estudiants, realçant i motivant cap a una actitud positiva amb la intenció del bon desenvolupament de les activitats acadèmiques, que faciliti el desenvolupament de destreses i, per tant, capaces de brindar idees o solucions a problemes del context, així com per preparar-se de manera adequada per a exàmens, treballs acadèmics o bé elaborar projectes o tesis de grau. Jaimez et al. (2023) puntualitzen que és important que "el tutor afavoreixi en els estudiants, a través de l'acció tutorial, el desenvolupament d'una metodologia d'estudi i de treball apropiada a les exigències de cada semestre" (p. 24). En altres paraules, els professors que compleixen rols de tutors són vigilants constants, recomanant i orientant sobre els avantatges i desavantatges en les decisions que prenguin els estudiants, complint així amb la pedagogia de l'acompanyament al llarg del període de formació acadèmica.

L'ensenyament del treball social al Perú

La formació acadèmica del treball social es caracteritza principalment per la col·laboració i mediació amb altres disciplines, l'aportació en l'entenent dels éssers humans i la seva interacció en el seu context natural. Tal com ho fan notar Burgos i Oneto (2012), el treball social s'involucra amb poblacions diverses i, per tant, diferents cultures, formes de vida, línies de pensament, supervivència, que li permet entendre i visibilitzar persones que potser són ignorades per la societat. Per tant, l'ensenyament implica la identificació de contribucions i el reconeixement de la diversitat cultural, que valora i sent el món a través de la seva identitat; es tracta de comprendre els contextos socials des de diferents òptiques, per optimitzar la qualitat de vida dels individus o col·lectivitats que es troben en situació de violència, malaltia, desastres naturals, enfortint llaços comunitaris mitjançant les transformacions socials que generin igualtat i inclusió.

Tobón (1983) planteja que la formació és un procés permanent que prepara el treballador social per exercir la seva professió davant de les diverses situacions que es puguin presentar, conscients en el compliment de les polítiques socials i en pro del desenvolupament d'estratègies que els permeti dirigir accions de diagnòstic i intervenció en contextos reals, l'escenari dels quals es manifesti en la posada en pràctica dels coneixements teòrics i, al seu torn, desplegant habilitats pràctiques de mediació i solució de conflictes o problemàtiques individuals o col·lectives, a través de la comunicació, negociació, conciliació i treball en equip, entre d'altres. En paraules de De Robertis (2006), els treballadors socials han de preocupar-se

sobre la seva praxi, tenint en compte la reflexió com a punt de partida, interrogar-se i analitzar-ne la funció, l'estatus o el rol que exerceix, delimitant les dificultats i la complexitat del seu propi exercici en la societat.

L'ensenyament dels estudiants en treball social se sustenta en una extensa gamma de disciplines en què el camp educatiu peruà compleix un paper essencial durant aquest procés, ja que proporciona eines necessàries durant el procés d'ensenyament aprenentatge. Fent referència als autors López et al. (2024), el paper o rol primordial que compleixen els professors universitaris en la formació acadèmica d'estudiants en treball social inclou *coneixements teòrics* que tracten fonamentalment de comprendre les diferents situacions socials i dissenyar estratègies idònies que promoguin solucions efectives; el *desenvolupament d'habilitats* amb vista al foment de la comunicació i escolta, empatia, presa de decisions i treball en equip. A més, *l'ètica i els valors*, principis primordials en la formació del treballador social que guia les accions amb justícia social, dignitat, respecte, ajuda cap als altres, honestedat, responsabilitat, confidencialitat i, essencialment, una constant meditació personal i professional.

Per la seva banda, els autors López et al. (2024) asseveren que les *metodologies d'intervenció* tenen l'objectiu de saber i aplicar les diferents rutes en el camp de treball social, ja sigui individual, grupal o comunitari, ja que l'elecció de la tècnica adequada dependrà de l'èxit de la intervenció en diferents problemàtiques. Finalment, *l'avaluació i investigació* desenvolupen capacitats en planificació que permeten als professionals en l'àrea de treball social comprendre les necessitats individuals i col·lectives per avaluar efectivament el benestar social. De manera que al Perú l'ensenyament en el camp social constitueix la saviesa que investiga el discerniment dels individus des d'una visió reflexiva, enfocant les diverses situacions reals, els hàbits, les pràctiques quotidianes en un determinat espai sociocultural.

Tutoria universitària a la Universidad Nacional del Altiplano

Les institucions d'educació superior al Perú són responsables de vetllar pel compliment de la tutoria universitària, i la satisfacció dels tutoritzats és el principal indicador que promou i enforteix els programes d'assessories universitàries. D'acord amb Ponce et al. (2023), "els processos formals d'avaluació de tutoria a les universitats suposen l'establiment de criteris i indicadors que permeten retre compte del grau d'assoliment aconseguit" (p. 232). Tenint en compte l'estatut de la Universidad Nacional del Altiplano, aprovat per la Resolució d'Assemblea Universitària Núm. 008-2023-AU-UNA (Estatut Universidad Nacional del Altiplano, 2023), a l'article 296, considera la Sub Unitat de Tutoria i Servei Psicopedagògic com l'encarregada de "contribuir en l'orientació i acompanyament (individual i grupal) als estudiants de les escoles professionals, per millorar-ne el desenvolupament acadèmic i personal amb la finalitat d'evitar la deserció

estudiantil” (p. 119). Es tracta, doncs, d'una experiència d'implementació d'aquest programa a la Universidad del Altiplano, amb el propòsit de considerar els estudiants no només en les seves perspectives acadèmiques, cognitives, sinó de reconèixer-los com a persones en totes les seves dimensions, en el marc d'una educació integral i holística. Sobre això, Yana-Salluca et al. (2024) refereixen que “la tutoria protagonitza un mitjà per transformar i millorar la qualitat de l'ensenyament universitari, entesa com a excel·lència docent” (p. 81).

En línies generals, les accions fonamentals dels docents universitaris estan encaminades a guiar i formar els estudiants des del punt de vista acadèmic i professional, mitjançant un procés que els permeti mantenir intercanvis comunicacionals enfortit en les relacions interpersonals i professionals, creant espais idonis per aprendre a escoltar, tenir confiança en si mateixos, enfrontar-se i buscar solucions a problemàtiques que es puguin presentar en la disciplina en la qual s'estan formant, tenir la responsabilitat de les opinions que emeten i de la presa de decisions en els diversos aspectes de la vida universitària, adaptar-se a canvis, mostrant independència, seguretat i treball en equip. Com assenyalen Albitres-Seguín i Sánchez (2023), “li correspon al docent tutor autoavaluar el seu acompliment i millorar de manera contínua per oferir acompanyament al nou ciutadà que resoldrà problemes socials amb un millor judici crític” (p. 9).

Per aquesta raó, l'assessoria universitària a la Universidad Nacional del Altiplano és un instrument de gran transcendència per als docents universitaris, en virtut que els permet perfeccionar les pràctiques que es vinculen amb la carrera, orientant-los per fer front als desafiaments en l'àmbit laboral i contribuint al progrés de la societat. Citant García (2019), “es proposen els principis orientadors d'una tutoria docent que serveixi per aconseguir la comesa principal que avui pot i ha de reclamar-se a les institucions universitàries, si volem que puguin servir per a un millor impuls de les formes de vida” (p. 4-5). Per tant, el propòsit del present va consistir a determinar la relació de la tutoria universitària en la satisfacció dels tutoritzats de l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano, 2024.

Metodologia

L'enfocament del present estudi és quantitatiu. Castañeda (2022) destaca que els estudis quantitatius recopilen dades numèriques que faciliten l'anàlisi estadística, proporcionant una base sòlida i objectiva per a la presa de decisions. Quant al tipus de recerca, Nieto (2018) assenyalava que es tracta d'una recerca bàsica, la qual s'enfoca a generar coneixement essencial que serveixi com a fonament per a recerques aplicades futures. El disseny de l'estudi no és experimental, ja que, segons Sánchez-Martín et al. (2023) és adequat quan no es manipulen variables, permetent observar i analitzar fenòmens tal com ocorren en el seu context natural. A més,

el nivell de recerca és el descriptiu correlacional, és a dir, verificar si les variables en estudi tenen relació o associació entre elles.

La població d'estudi ascendeix a 259 tutoritzats de l'escola professional de treball social del primer (I) al quart (IV) cicle d'estudis, entenen-se com la cobertura del programa de tutoria a l'escola professional de treball social, sent atesos per un total de 31 docents-tutors. La mostra d'estudi va estar conformada per 138 tutoritzats, que representen el 53% de la població total; és una mostra no probabilística per conveniència, als quals se'ls va aplicar el qüestionari tipus escala de Likert, consistent en 51 preguntes o ítems que subsumeixen les dimensions i indicadors de les variables tutoria universitària i satisfacció dels tutoritzats.

Una vegada estructurat l'instrument de recollida de dades, es va procedir a fer l'anàlisi de fiabilitat a través del coeficient Alfa de Cronbach, a fi de comprovar si responen a les dimensions i indicadors establerts en la operacionalització de variables, el resultat de les quals va donar .851, considerat idoni o vàlid. Com bé és sabut, la prova del coeficient Alfa de Cronbach és un model de consistència interna, basat en la pertinència dels ítems formulats en els instruments de recollida de dades, obtinguts a través de l'aplicació d'una prova pilot equivalent al 20% de la mostra. Sobre això, Niño (2011) assevera que s'ha de "posar a prova l'instrument amb un 20% de la mostra, prendre les notes de les possibles deficiències per remeiar-les" (p. 91). Una vegada demostrada la idoneïtat o fiabilitat dels instruments, es procedeix a recollir les dades de la mostra íntegrament.

Finalment, les dades obtingudes van ser processades a través de l'SPSS en la seva versió 22 i organitzades en taules de contingència relacionades amb l'estadística descriptiva en un primer moment, per a la seva posterior anàlisi inferencial a través de l'estadígraf de prova Rho de Spearman. Hernández-Sampieri i Mendoza (2018) refereixen que "l'estadística inferencial permetrà provar les hipòtesis i estimar paràmetres" (p. 338). A més, l'estadígraf de prova Rho de Spearman va permetre mesurar el grau de correlació o associació de les variables i dimensions. Tal com ho precisen els autors Hernández-Sampieri i Mendoza (2018), "són coeficients utilitzats per relacionar estadísticament escales tipus Likert per aquells investigadors que les consideren ordinals" (p. 367).

Per tant, l'estudi va obeir els principis ètics i la rigorositat científica en cadascuna de les etapes del procés d'investigació, respectant els autors consultats en la revisió de la literatura, les normes APA 7a edició, el procés que va comportar la contrastació de les hipòtesis formulades, i consta d'una validesa i rigor en les dades obtingudes, així com en les directrius que regulen l'exercici de l'investigador dins de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno-el Perú. Citant Niño (2011), "la legalitat també té a veure amb donar els crèdits i referències estrictes i respectar la propietat intel·lectual" (p. 97). Finalment, els criteris de legitimitat científica que garanteixen el rigor metodològic en l'estudi, que s'evidencien en l'obtenció de dades similars, en els mateixos paràmetres que generin resultats equivalents.

Resultats

Taula 1. Correlació de la tutoria universitària en la satisfacció dels tutoritzats

			Tutoria universitària	Satisfacció dels tutoritzats
Rho de Spearman	Tutoria universitària	Coeficient de correlació	1.000	.752 (**)
		Sig. (bilateral)		000
		N	138	138
	Satisfacció dels tutoritzats	Coeficient de correlació	.752(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138
** La correlació no és significativa al nivell 0,01 (bilateral). Correlació positiva alta.				

Font: Elaboració pròpia amb dades obtingudes de l'estadístic Spss-v26.

Els resultats de l'estadística inferencial mostren que hi ha una correlació positiva alta de les variables en estudi, que són la tutoria universitària en la satisfacció dels tutoritzats de l'escola professional de treball social, amb un nivell de correlació de .752 de Rho de Spearman. En altres paraules, es contrasta la hipòtesi alternativa que assenyala una relació significativa entre totes dues variables en el context de la mostra de 138 tutoritzats. Aquesta troballa evidencia la posada en marxa d'estratègies i mètodes socials idonis, convertint la tutoria en un espai de significació d'índole benèfic, pedagògic, didàctic i dinàmic per als estudiants que s'estan formant. Com emfatitzen Martínez et al. (2019), les escoles de treball social són els espais on es formen els professionals qualificats que participaran, de manera conjunta amb altres disciplines, en l'aplicació i transformació tècnica, metodològica i d'investigació en escenaris d'intervenció social.

Per aquesta raó, no només els coneixements adquirits en la formació del treball social es potencien en la praxi de l'àmbit social, sinó la tutoria i atenció que reben, sent enfortits en les experiències de contextos reals conviencials, fent ús de mètodes i aportacions, que coadjuvin els objectius formatius. Segons la interpretació de Contreras i Millán (2025), la integració de les àrees de coneixement en el camp del treball social contenen

grans potencialitats, les quals contribueixen considerablement a la reflexió epistemològica dels procediments metodològics que es desenvolupen i implementen, i en són part essencial la tutoria universitària per enfortir la praxi de l'àmbit sociocultural i obtenir una visió àmplia per explicar com s'organitzen els coneixements que ajudin a millorar el desenvolupament professional.

Taula 2. Correlació de la dimensió tutoria personal en la satisfacció dels tutoritzats

		Tutoria perso- nal (<i>counseling</i>)	Satisfacció dels tutoritzats
Rho de Spearman	Tutoria personal (<i>counseling</i>)	Coeficient de correlació	1.000
		Sig. (bilateral)	.808(**)
		N	138
	Satisfacció dels tutoritzats	Coeficient de correlació	.808(**)
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	138

** La correlació no és significativa al nivell 0,01 (bilateral). Correlació positiva alta.

Font: Elaboració pròpia amb dades obtingudes de l'estadístic Spss-v26.

Tal com s'observa a la taula 2, hi ha una correlació significativa positiva alta de .808 de Rho de Spearman, corresponent a la dimensió tutoria personal en la satisfacció dels tutoritzats de l'escola professional de treball social, acceptant-se la hipòtesi alternativa i, per tant, afirmant que hi ha una relació significativa entre totes dues. En aquest sentit, la tutoria personal procura coadjuvar en els estudiants les habilitats adquirides en el camp social, és a dir la sinergia del coneixement amb les pràctiques, mitjançant la construcció i transformació social de les diverses problemàtiques observades i sentides en l'entorn. Sobre això, Martínez-Flores i Cerros (2020) emfatitzen que "l'estudiant de treball social ha de ser format amb bases per a la pràctica i amb fonaments teòrics i metodològics sòlids fonamentats en una ètica transformadora, dirigida a la construcció de ciutadania" (p. 72).

A la llum d'aquestes consideracions, el treball social es projecta amb un sentit analític i reflexiu, adquirint un vincle conscient de les accions

que fan els estudiants amb el seu entorn, sent perceptius i empàtics per ajudar i orientar els individus. Com afirma Marquis (2022), els estudiants recullen dades de l'escenari social, elaboren els objectius que volen assolir i plantegen estratègies, tècniques d'avaluació i intervenció, des de la individualitat a la col·lectivitat, que permetin construir una interacció amb l'aquí i l'ara, comprenent i aprenent l'un de l'altre. En síntesi, evangelitzar-se com un agent de canvi en l'àmbit social requereix la innovació i la capacitat d'identificar les problemàtiques i les seves possibles causes, a fi d'implementar estratègies que millorin gradualment la realitat trobada, produint impactes positius i transformant vides.

Taula 3. Correlació de la dimensió tutoria docent-acadèmica (*tutoring / mentoring*) en la satisfacció de els tutoritzats

		Tutoria docent-acadèmica (<i>tutoring / mentoring</i>)	Satisfacció dels tutoritzats	
Rho de Spearman	Tutoria docent-acadèmica (<i>tutoring / mentoring</i>)	Coefficient de correlació	1.000	.523 (**)
		Sig. (bilateral)		000
		N	138	138
	Satisfacció dels tutoritzats	Coefficient de correlació	.523(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

** La correlació no és significativa al nivell 0,01 (bilateral). Correlació positiva moderada.

Font: Elaboració pròpia amb dades obtingudes de l'estadístic Spss-v26.

Per la seva banda, la correlació de la dimensió tutoria docent-acadèmica (*tutoring / mentoring*) en la satisfacció dels tutoritzats es mostra significativa positiva moderada, el coeficient de Rho de Spearman de la qual és de .523 i, per tant, s'accepta la hipòtesi alternativa i es rebutja la hipòtesi nul·la. El resultat en qüestió revela la satisfacció en l'atenció i vigilància en el desenvolupament integral de l'estudiant, considerant també el benestar emocional i social en la tutoria docent-acadèmica, la qual cosa entreu la necessitat d'optar per diverses estratègies d'acompanyament que enforteixin el rendiment acadèmic. La formació professional del treballador social ocupa un lloc rellevant i de gran escala en les ciències socials,

ja que s'encarrega d'orientar possibles alternatives o solucions a problemes que es puguin presentar en diferents esferes de la societat.

Com ho refereix Cifuentes (2009), "el treball social ha de pensar-se des de fora i des de dins: des dels processos que li són propis i en els quals s'insereix i des dels sistemes socials i del coneixement" (p. 63). En conseqüència, les universitats tenen la responsabilitat de formar el treballador social, tenint en compte les capacitats i destreses necessàries en la vinculació i interacció que exercirà en els contextos socials, el reconeixement i orientació de les conductes socials a favor del benestar i la qualitat de vida de les persones.

Taula 4. Correlació de la dimensió tutoria per a la transició professional (*career guidance*) en la satisfacció de els tutoritzats

		Tutoria per a la transició professional (<i>career guidance</i>)	Satisfacció dels tutoritzats	
Rho de Spearman	Tutoria per a la transició professional (<i>career guidance</i>)	Coefficient de correlació	1.000	.197(**)
		Sig. (bilateral)		.000
		N	138	138
	Satisfacció dels tutoritzats	Coefficient de correlació	.197(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	138	138

** La correlació no és significativa al nivell 0,01 (bilateral). Correlació positiva molt baixa

Font: Elaboració pròpia amb dades obtingudes de l'estadístic Spss-v26.

Finalment, la correlació de la dimensió tutoria per a la transició professional (*career guidance*) en la satisfacció dels tutoritzats és verificada com a significativa positiva molt baixa, representada per un nivell de .197 de Rho de Spearman, de manera que s'accepta la hipòtesi alternativa plantejada i es rebutja la nul·la. Aquest resultat poc encoratjador convida a la reflexió en l'acompanyament que es fa en la tutoria per a la transició professional, entenent-se que la formació professional dels treballadors socials és essencial i multifacètica. No es tracta només de conèixer les

necessitats immediates de les persones, sinó que s'orientin per determinats principis ètics que garanteixin el bon acompliment laboral, a través del compromís, la responsabilitat, la vocació de servei i assegurant que es respectin els seus drets en tot moment.

En l'opinió de Martínez-Flores i Cerros (2020), "es tracta de convidar-los a repensar la pròpia gestació del treball social com a disciplina i les formes en les quals desenvolupa coneixement com a ciència moderna" (p. 74). El desenvolupament del treballador social es troba connexa amb l'epistemologia i visió integral de la seva carrera, aplicant des de la ciència una didàctica interdisciplinària amb una valoració i avaluació en els processos de formació acadèmica, la implementació d'accions transformadores altament significatives per a cadascun dels contextos on es desenvolupen, focalitzant la realitat, costums, tradicions i quotidianitat dels subjectes.

Discussió

Al llarg de la història, la tutoria universitària ha contribuït en la formació dels professionals en treball social, a través de l'enfortiment de les diferents cultures i pràctiques amb característiques atribuïdes a la innovació social i l'enaltiment dels valors dels individus, en escenaris on tots tinguin les oportunitats educatives i laborals, drets sense distinció ni exclusió, orientada a polítiques d'empoderament, alineació, intervenció, cooperació i participació ciutadana. En altres paraules, la tutoria universitària incentiva en els futurs treballadors un alt grau de compromís en els processos socials que millorin la qualitat de vida de les persones, la qual cosa subjuga un gran repte en la transformació de la societat, disposada cap a canvis de dignificació, participació i inclusió, que vagin en pro del benestar i desenvolupament social dels individus.

El present estudi evidencia la satisfacció dels estudiants-tutoritzats en els primers cicles (I al IV) de l'escola professional de treball social, de la Universidad Nacional del Altiplano, atesos pel servei de tutoria universitària, les correlacions trobades de la qual mostren que hi ha una relació alta i significativa de .752 de Rho de Spearman entre totes dues variables. Aquests resultats coincideixen amb els estudis de Carrera et al. (2019), que van indicar una satisfacció significativa per part dels tutoritzats, un 89% al voltant de temàtiques d'interès i utilitat. A més, Guerrero-Ramírez et al. (2019) en el seu article científic van demostrar que el 67% dels tutoritzats van valorar l'acció tutorial rebuda com a adequada, la qual cosa entreveu l'atenció a diferents necessitats i interessos dels estudiants. Mentrestant, Mendiola-Campuzano et al. (2020) van dur a terme una recerca en la qual es van ponderar els programes de tutoria com a eficient per a tutors i tutoritzats, exposant una tendència de satisfacció amb els serveis proporcionats a través de la tutoria.

De la mateixa manera, la dimensió tutoria personal (aconsellament) va aconseguir un grau de correlació positiva alta, la qual cosa denota que, a la Universidad Nacional del Altiplano, centra la seva atenció en l'orientació

personal que es brinda als tutoritzats, en la informació acadèmica-curricular i en el reconeixement d'aquelles circumstàncies extraacadèmiques de la vida quotidiana que directament o indirectament incideixen en el desenvolupament acadèmic dels tutoritzats. Aquest resultat té relació amb la recerca d'Araneda-Guirriman et al. (2020), que van evidenciar que hi ha una relació estadísticament significativa entre el suport brindat, el rol del tutor i l'acompliment acadèmic dels tutoritzats en el primer any universitari, i es destaca el 70% del programa de tutoria com un instrument reeixit en la vida universitària.

Per la seva banda, la dimensió tutoria docent-acadèmica (*tutoring / mentoring*) va aconseguir un nivell de correlació positiva moderada, atès el limitat temps establert en l'acció de tutoria i, per tant, té l'orientació adequada respecte al pla d'estudis de l'escola professional, impossibilitant dur a terme un acompanyament en el procés d'ensenyament-aprenentatge als tutoritzats. En aquest sentit, l'article científic de Rolando Manuel Benites (2020) ressalta la importància de la tutoria en el desenvolupament de les competències curriculars i, al seu torn, en l'assoliment de l'aprenentatge dels estudiants, en correspondència amb activitats idònies que permetin incrementar resultats esperats i, per tant, es disminueixi el risc de deserció estudiantil. Per aquesta raó, segons l'estudi, els tutors han d'ocupar almenys una hora setmanal per dur a terme el seu treball.

Finalment, la dimensió tutoria per a la transició professional (*career guidance*) va aconseguir un nivell de correlació positiva molt baixa, ja que la tutoria que es fa actualment no aconsegueix secundar-se en la configuració del projecte professional dels tutoritzats i tampoc en garanteix la formació contínua, de manera que s'entén que la funció es troba en procés de construcció a la Universidad Nacional del Altiplano. No obstant això, és important puntualitzar que la tutoria en educació superior permet establir el diàleg i l'escolta activa dels tutors i tutorands, les relacions intra i interpersonal. Sobre això, l'estudi d'Álvarez et al. (2016) precisa que el programa de tutoria de carrera, desenvolupat en els últims quatre anys, ha millorat el coneixement sobre els estudis que cursen els estudiants i com a conseqüència han emprès la definició del seu projecte formatiu i professional al voltant de la formació i les metes professionals que esperen aconseguir en el futur.

Conclusions

La formació del treballador social implica la preparació de coneixements, habilitats i destreses per exercir-se de manera competent i assertiva en un camp laboral. En aquest sentit, les universitats han enfortit la tutoria com a alternativa perquè els estudiants puguin inserir-se idòniament en els contextos socials i en correspondència als constants canvis científics i tecnològics. Sobre això, Arana et al. (2008) destaquen que "la universitat contemporània ha de coadjuvar al desenvolupament humà, i per fer-ho ha de promoure canvis educatius que responguin al nou patró

científic-tecnològic, i a una sòlida formació sociohumanista” (p. 218). Les institucions d'educació superior tenen la responsabilitat de garantir la formació professional dels individus que ocuparan diverses funcions en la societat, capaces d'enfrontar les exigències de l'entorn laboral, assegurant la transformació, la millora i el perfeccionament dels processos que desenvolupen, convertint la tutoria en una estratègia de permanent atenció i orientació a l'estudiantat.

En suma, és necessari posar en pràctica un enfocament integral en la tutoria universitària que ofereixi assessorament, col·laboració i enfortir les modalitats presencials o a distància, segons siguin les necessitats d'acompanyament i, per tant, es compleixi amb els objectius acadèmics i es preparin per afrontar les responsabilitats de les futures experiències professionals als estudiants universitaris de l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano al departament de Puno, el Perú. Segons el parer de Reyes (2023), la tutela dels estudiants ha d'entendre's com una estratègia de vigilància i orientació social en el sistema universitari amb l'objectiu de brindar suport als educands per a la construcció d'un aprenentatge significatiu en els camps cognoscitius, social, afectuós i pedagògic per aconseguir resultats excel·lents en la formació acadèmica i laboral. Així doncs, els docents que assumeixen el paper de tutors han de tenir una capacitació sobre les seves funcions i l'impacte per assolir les competències professionals al llarg del recorregut universitari.

Vivero i Molina (2021) plantegen que el treball social és un camp d'acció amb alta demanda acadèmica que permet la possibilitat a estudiants de formar-se en universitats públiques i privades, convertint la malla curricular en la instrumentalització de coneixements teòrics i pràctics que els permet no només identificar-se amb la professió sinó aprendre a desenvolupar-se en contextos de l'àmbit social. Tenint en compte Pinto (2023), l'episteme en la formació professional del treball social és un mètode que desplega nombroses estratègies que permeten afavorir la potenciació d'habilitats referides als coneixements organitzats de les diferents disciplines teòriques, metodològiques i pràctiques; a més, des de la perspectiva de la recerca i la reflexió que seran projectades a través de l'ètica professional, centrada en principis i normes que permeten afrontar els desafiaments laborals, amb respecte i responsabilitat.

Es tracta de reconèixer-se en el col·lectiu i, per tant, la responsabilitat com a subjecte proactiu d'una societat, comprenent les circumstàncies de les accions i comportaments dels individus. Bueno (2013) assenyala que “l'experiència que adquireix el professional en treball social en relació amb els subjectes és propícia per al desenvolupament i la producció de coneixements des de l'anàlisi i interpretació que fa de les situacions en què intervé” (p. 135). En aquest sentit, la funció primordial de la tutoria universitària és l'orientació integral de l'estudiantat a través de les dimensions humanes que porta com a resultat un professional competent per al fer, saber i ser en diferents contextos globals, demostrant una praxi fonamentada en l'epistemologia instituïda en la reflexió i l'anàlisi crítica del treball social.

Amb aquesta premissa, l'estudi detalla la relació significativa i bidireccional existent entre tutoria universitària i la satisfacció dels tutoritzats a l'escola professional de treball social de la Universidad Nacional del Altiplano. Aquest resultat harmonitza el posicionament de Solis i Cañarte-Quimis (2025), que ressalten que els programes de tutoria exerceixen un paper crucial en la formació de l'estudiant proporcionant un espai d'acompanyament acadèmic que reforça el seu procés d'aprenentatge i desenvolupament professional. A més, la satisfacció estudiantil emergeix com un indicador clau per mesurar l'eficàcia i eficiència de la labor tutorial. No obstant això, aquesta satisfacció no ha d'observar-se merament com un indicador de grat, sinó com el resultat directe de la percepció que l'alumne desenvolupa sobre l'accessibilitat, pertinència, comunicació i empatia oferta pel tutor. La satisfacció del tutoritzat es veu potenciada quan les seves necessitats acadèmiques i personals són degudament ateses.

Per consegüent, és necessari destacar que, per als estudiants de treball social, l'impacte és doble: la percepció positiva s'enforteix quan el tutor modela aquelles competències personals com l'escolta activa, la resolució de problemàtiques, l'ètica i la calidesa humana, aquelles que els seran exigides en el seu futur acompliment professional. D'aquesta manera, el tutor no només guia, sinó que exemplifica la pràctica professional esperada.

Finalment, s'aconsegueix concloure que per poder elevar els índexs de satisfacció, és imperatiu transcendir la tutoria burocràtica i avançar cap a aquell model humanista i integral, com institucionalitzar aquells mecanismes d'avaluació mil·limètrica i contínua on la veu del tutoritzat sigui el termòmetre, mesurador i guia principal per ajustar les estratègies d'acompanyament i supervisió, garantint així que la formació en treball social a la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, respongui eficaçment els desafiaments i problemàtiques d'una societat complexa i en constant transformació, evolució i innovació.

Referències bibliogràfiques

- Albitres-Seguín, Adela del Carmen, i Sánchez Trujillo, María de los Angeles. (2023). La competencia tutorial en docentes de una universidad nacional de Lima: potencialidades y limitaciones. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 34(1), 7-23. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.34.num.1.2023.37403>
- Álvarez Pérez, Pedro R.; López Aguilar, David, i Pérez Jorge, David. (2016). Programa de tutoría universitaria formativa y desarrollo del proyecto personal del alumnado. *Revista de Pedagogía*, 37(100), 67-89. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65949681005>
- Arana Ercilla, Martha H.; Duque Cajamarca, Patricia; Quiroga Parra, Martha C., i Vargas Jaimes, Fredy. (2008). Una aproximación a la responsabilidad social en la formación del trabajador social desde los Estudios de Ciencia,

- Tecnología y Sociedad. *Tabula Rasa*, 8, 211-236. Scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24892008000100011&lng=en&tlng=es.
- Araneda-Guirriman, Carmen A.; Obregón, Andrea F.; Pérez, Patrick A., i Catari-Vargas, David, A. (2020). Percepción de los estudiantes tutorados sobre el programa de tutores pares y su relación con el desempeño académico: evidencia desde el norte de Chile. *Formación Universitaria*, 13(3), 19-30. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000300019>
- Benites, Rolando Manuel. (2020). The role of academic tutoring to raise the academic performance of university students. *Conrado*, 16(77), 315-321. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600315&lng=es&tlng=en
- Bueno, Ana Marcela. (2013). Producción de conocimiento sobre investigación en Trabajo Social. *Trabajo Social*, 15(15), 125-141. UNAL. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/42581>
- Burgos Ortiz, Nilsa, i Oneto, Leonardo. (2012). Investigación cualitativa: miradas desde el trabajo social. *Revista de Trabajo Social*, 81. <https://doi.org/10.7764/rts.81.107-108>
- Carrera Pegueros, Juan Carlos; Tiburcio Morteo, Leticia; Capetillo Hernández, Guadalupe Rosalía; Flores Aguilar, Silvia; Méndez Quevedo, Teresita de Jesús, i Herrera Astorga, María de los Ángeles. (2019). Satisfacción de los estudiantes en el programa de tutorías: Facultad de Odontología Veracruz, Universidad Veracruzana 2018. *Revista Mexicana de Medicina Forense*, 4(1), 45-47. Universidad Veracruzana. <https://revmedforense.uv.mx/index.php/RevINMEFO/article/view/2632>
- Castañeda Mota, María Marcela. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1), e1555. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Cifuentes Gil, Rosa María. (2009). Consolidación disciplinar de Trabajo Social en las ciencias sociales: desafío y horizonte en la formación profesional en Colombia. *Eleuthera*, 3, 40-71. Revistas Científicas Universidad de Caldas. <https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/eleuthera/article/view/5418>
- Contreras Santos, Maira, i Millán Echeverría, Delma. (2025). Co-creaciones del trabajo social en los entramados de la subjetivación, la intersubjetividad y la agencia. *Trabajo Social*, 7(1), 19-27. <https://doi.org/10.15446/ts.v7n1.118181>

- De la Cruz Flores, Graciela. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. CPU-e. *Revista de Investigación Educativa*, 25, 34-59. Scielo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-53082017000200034&lng=es&tlng=es.
- De Robertis, Cristina. (2006). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Lumen Hvmanitas. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/Metodologia-de-la-Intervencion-trabajo-social.pdf>
- Estatut Universidad Nacional del Altiplano. (2023). Aprovat per la Resolució d'Assemblea Universitària Núm. 008-2023-AU-UNA. Recuperat 2 abril 2026, de https://www.portal.unap.edu.pe/sites/default/files/2023-05/ESTATUTOUNA2023_0.pdf
- García, José Luis. (2019). La tutoría universitaria como práctica docente: fundamentos y métodos para el desarrollo de planes de acción tutorial en la universidad. *Pro-Posições*, 30, 1-27. Scielo. <https://doi.org/10.1590/1980-6248-2017-0038>
- Guerrero-Ramírez, Julia; Fuster-Guillén, Doris; Gálvez-Suarez, Eric; Ocaña-Fernández, Yolvi, i Aguinaga-Villegas, Dante. (2019). Predominant Components of the Tutorial Action in University Students. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 304-324. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.300>
- Hernández-Sampieri, Roberto, i Mendoza, Chistian. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Jaimez Rodríguez, María Guadalupe; Cahuich Pech, Griselda, i Sánchez Ehuan, Alma Delia. (2023). Importancia de la tutoría como parte del seguimiento en el rendimiento académico de estudiantes de la licenciatura en Trabajo Social del Instituto Campechano. *Revista ACANITS Redes Temáticas en Trabajo Social*, 1(1), 21-29. <https://doi.org/10.62621/acanits-redes-t-ts.v1i1.5>
- Klug, María Antonieta, i Peralta, Nadia Soledad. (2019). Tutorías universitarias. Percepciones de estudiantes y personal tutor sobre su uso y funcionamiento. *Educare*, 23(1). Scielo. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582019000100319&script=sci_arttext
- Llei universitària, núm. 30220, de 8 de juliol de 2014, Ministeri d'Educació, Perú. Recuperat 2 abril 2026, de https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- López Murillo, Cindy Margarita; López Rangel, Blanca Diamantina, i García García, Raúl (Coords.). (2024). *Perspectiva del trabajo social en el contexto educativo* (1.ª ed.). Academia Nacional de Investigación en

- Trabajo Social. <https://libros.acanits.org/index.php/acanits/catalog/view/56/56/226>
- Marques, Jaqueline. (2022). Tendencias y desafíos del trabajo social. Una visión desde la realidad portuguesa. *EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 18, 137-158. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2022.0016>
- Martínez-Flores, Verónica, i Cerros Rodríguez, Elisa. (2020). La formación profesional del Trabajador Social en México: una revisión del currículo actual // The professional training of the Social Worker in Mexico: a review of the current curricula. *Interacción y Perspectiva*, 10(1), 66-79. Serbiluz. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/interaccion/article/view/32961>
- Martínez Suárez, Marisol; Pulecio Bazurto, María Otilia; Rojas Sánchez, Miguel Ángel, i Álvarez Pico, Katherine. (2019). Las transformaciones sociales desde un abordaje del trabajador social en la práctica profesional. *Conrado*, 15(69), 355-361. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400355&lng=es&tlng=es.
- Mendiola-Campuzano, Jorge; Pimienta-Ordoñez, Maricarmen; Cruz-Gómez, Ana; Alpuche-Palma, Alejandro, i Vera-Quiñones, Fernando. (2020). Evaluación de la actividad tutorial en una institución de educación superior Caso: DAMR-UJAT. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 7(3), 10-29. Reibci. <https://www.reibci.org/publicados/2020/dic/4100102.pdf>
- Nieto, Nicomedes Teodoro Esteban. (2018). Tipos de investigación. *Repositorio Institucional - Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 2, 1-4. CORE. <https://core.ac.uk/reader/250080756>
- Niño Rojas, Víctor Miguel. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución* (1.ª ed.). Ediciones de la U.
- Pinto Sotelo, Georgina Alejandrina. (2023). *Develando sentidos... encontrando epistemes en la formación profesional en trabajo social... una mirada desde la academia* (Proyecto de investigación, Universidad Nacional del Altiplano). <https://vriunap.pe/fedu/upload/2023/p00000200-6-Proy.pdf>
- Ponce Ceballos, Salvador; García Cabrero, Benilde; Martínez Soto, Yessica; Islas Cervantes, Denisse; Aceves Villanueva, Yuralin, i Morales Garduño, Cecilia. (2023). Aproximaciones sobre la evaluación de las tutorías en Educación Superior: experiencias y reflexiones. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 18(1-2), 229-246. <https://psicologiayeducacion.uic.mx/index.php/1/article/view/123>

- Reyes Hernández, Crescencio. (2023). La función del tutor universitario desde una perspectiva de paz. *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, 9(19), 1-29. <https://doi.org/10.35600/25008870.2024.19.0303>
- Sánchez-Martín, Micaela; Ponce Gea, Ana Isabel; Rubio Aparicio, María; Navarro-Mateu, Fernando, i Olmedo Moreno, Eva María. (2023). A practical approach to quantitative research designs. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 17(35), 117-132. <https://doi.org/10.25115/ecp.v17i35.9725>
- Solis Barreto, Yomira Lilibeth, i Cañarte-Quimis, Luz Teresa. (2025). Evaluación de la Satisfacción Estudiantil en las Tutorías Especializadas de la Carrera de Administración de Empresas Semipresencial: Un Análisis Multidimensional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 11774-11797. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16753
- Tobón, María Cecilia. (1983). La formación profesional y los trabajadores sociales. *Revista Acción Crítica*, 13, 1-12. ETSoc. Escuela de Trabajo social. <https://ts.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/edd/2023/04/ac-cr-013-07.pdf>
- Vivero Arriagada, Luis, i Molina Chávez, Walter. (2021). Perspectivas teóricas y formación universitaria del trabajador social en Chile posdictadura. *Trabajo Social*, 23(2), 239-364. <https://doi.org/10.15446/ts.v23n2.81544>
- Yana-Salluca, Marisol; Coila Torres, Abraham; Vargas Velásquez, Diana; Hanco Monrroy, Dante Elmer; Yana-Salluca, Nancy, i Adco-Valeriano, Héctor. (2024). Tutoría y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 8(32), 80-92. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v8i32.706>