

# Tutoría universitaria y satisfacción de los tutorados en la escuela profesional de trabajo 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 Sotelo<sup>1</sup>**

ORCID: 0000-0002-8674-1250

---

Recepción: 13/08/25. Revisión: 09/01/26. Aceptación: 30/01/26

---

**Para citar:** Pinto Sotelo, Georgina Alejandrina. (2026). Tutoría universitaria y satisfacción de los tutorados en la escuela profesional de trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú. *Revista de Treball Social*, 230, 61-79. <https://doi.org/10.32061/RTS2026.230.03>

---

## Resumen

Las universidades han desarrollado el programa de tutoría, cuyas actividades están orientadas a optimizar, transformar y mejorar la calidad educativa con una visión formativa, realzando la significación que merece en el sistema universitario peruano, marcado por la Ley Universitaria. El propósito del presente estudio consistió en determinar la relación de la tutoría universitaria en la satisfacción de los tutorados de la escuela profesional de trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano, 2024. La metodología se abordó bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico, con un diseño no experimental, cuyo nivel se circunscribió en descriptivo correlacional. Además, se consideró una muestra de 138 estudiantes tutorados, aplicándose un cuestionario escala Likert con 51 ítems. Los resultados arrojaron un .752 de Rho de Spearman, que significa una correlación positiva alta entre ambas variables. Finalmente, se concluye la necesidad de poner en práctica un enfoque integral que ofrezca asesoramiento, colaboración

---

1 Doctora en Ciencias Sociales. Postdoctorado en Didáctica Universitaria. Magíster Latinoamericano en Trabajo Social con orientación en Gestión del Desarrollo. Docente e investigadora en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. [gapinto@unap.edu.pe](mailto:gapinto@unap.edu.pe)

y fortalecer las necesidades de acompañamiento, a fin de afrontar las responsabilidades académicas y de las futuras experiencias profesionales.

---

**Palabras clave:** Universidad, tutoría, tutorados, satisfacción, trabajo 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.

## Introducción

Hoy, en un mundo globalizado, las universidades han implementado diversos procedimientos y estrategias en torno a las modalidades presenciales y a distancia, lo que permite una mayor interrelación entre tutores y educandos, considerando los entornos *online* como una vía alterna mediante el uso de plataformas virtuales, resultado que posibilita la interacción y la orientación a los estudiantes. Al respecto, Guerrero-Ramírez et al. (2019) refieren que la tutoría universitaria “puede ser considerada de modo presencial o virtual, acrecentando vínculos de mayor seguridad y confianza, de manera que pueda consolidar la autoestima de los tutorados” (p. 307). En este sentido, los recintos universitarios han desarrollado el programa de asesoramiento tutorial y, de acuerdo con las normativas que lo regulan, actividades cuya función transcendental está orientada a optimizar, transformar y mejorar la calidad educativa con una nueva visión formativa, enfocado en el aprendizaje de los estudiantes. Según De la Cruz (2017), “la tutoría en educación superior ha cobrado un peso importante como una estrategia de intervención orientada a la atención del estudiantado a lo largo de su formación profesional, enfocada en brindar herramientas que contribuyan al logro académico” (p. 35).

Así pues, la tutoría universitaria es un proceso fundamental en la formación de los educandos, debido al impacto que reviste en el rendimiento académico. La tutoría universitaria se instituye en el acompañamiento y soporte que se les brinda a los estudiantes para mejorar el rendimiento académico, y a su vez, permita abrir las puertas al conocimiento. Al respecto, Klug y Peralta (2019) definen la tutoría universitaria como un proceso que ponen en práctica las universidades para desarrollar estrategias pedagógicas continuas, permanentes e integrales con el objetivo fundamental de desarrollar el mejoramiento académico. Por ende, es necesario abordarla como una modalidad educativa que implica un proceso de comunicación e interrelación entre los tutores y los jóvenes estudiantes, que les permita dar atención personalizada con la finalidad de conocer sus expectativas, conocimientos, problemas y necesidades para apoyarlos en el proceso de construcción de conocimiento y orientarlos de la mejor manera en el contexto social.

Por tanto, el aprendizaje de los tutorados se rige en primera instancia desde el plano académico a través de la malla curricular, plan de estudios y elección de asignaturas; además, se considera la perspectiva profesional que va desde la formación, preparación y desempeño en el contexto laboral; adicionalmente, y no menos relevante, el plano personal que pueda potenciar, fortalecer o afectar el rendimiento y desarrollo profesional de los educandos para el logro de los objetivos y metas trazadas. En suma, la tutoría universitaria consiste en orientar y ofrecer una atención académica individualizada o en grupos reducidos de estudiantes que les permite valorar y aprovechar esos escenarios para adquirir conocimientos en un área determinada. Albitres-Seguín y Sánchez (2023) señalan que:

La labor del tutor trasciende la orientación en el ámbito académico, puesto que también implica un apoyo personal en el proceso del conocimiento de sí mismo, la toma de decisiones personales, así como el desarrollo de habilidades sociales e intrapersonales que permitirá al alumnado resolver conflictos de manera efectiva (p. 9).

Bajo este marco, se trata de una acción dirigida por docentes que poseen las capacidades y el dominio en un área específica, convirtiéndose en pilares fundamentales para atender y brindar apoyo a los estudiantes, realzando y motivando hacia una actitud positiva con miras al buen desenvolvimiento de las actividades académicas, que facilite el desarrollo de destrezas y, por ende, capaces de brindar ideas o soluciones a problemas del contexto, asimismo prepararse de manera adecuada para exámenes, trabajos académicos o bien elaborar proyectos o tesis de grado. Jaimez et al. (2023) puntualizan que es importante que “el tutor favorezca en los estudiantes, a través de la acción tutorial, el desarrollo de una metodología de estudio y de trabajo apropiada a las exigencias de cada semestre” (p. 24). En otras palabras, los profesores que cumplen roles de tutores son vigilantes constantes, recomendando y orientando sobre las ventajas y desventajas en las decisiones que tomen los estudiantes, cumpliendo así con la pedagogía del acompañamiento a lo largo del período de formación académica.

## La enseñanza del trabajo social en el Perú

La formación académica del trabajo social se caracteriza principalmente por la colaboración y mediación con otras disciplinas, el aporte en el entendimiento de los seres humanos y su interacción en su contexto natural. Tal como lo hacen notar Burgos y Oneto (2012), el trabajo social se involucra con poblaciones diversas y, por ende, distintas culturas, formas de vida, líneas de pensamiento, supervivencia, que le permite entender y visibilizar a personas que quizá son ignoradas por la sociedad. Por tanto, la enseñanza implica la identificación de contribuciones y el reconocimiento de la diversidad cultural, que valora y siente el mundo a través de su identidad; se trata de comprender los contextos sociales desde diferentes ópticas, para optimizar la calidad de vida de los individuos o colectividades que se encuentran en situación de violencia, enfermedad, desastres naturales, fortaleciendo lazos comunitarios mediante las transformaciones sociales que generen igualdad e inclusión.

Tobón (1983) plantea que la formación es un proceso permanente que prepara al trabajador social para ejercer su profesión frente a las diversas situaciones que se puedan presentar, conscientes en el cumplimiento de las políticas sociales y en pro del desarrollo de estrategias que les permita dirigir acciones de diagnóstico e intervención en contextos reales, cuyo escenario se manifieste en la puesta en práctica de los conocimientos teóricos y, a su vez, desplegando habilidades prácticas de mediación y solución de conflictos o problemáticas individuales o colectivas, a través

de la comunicación, negociación, conciliación y trabajo en equipo, entre otros. En palabras de De Robertis (2006), los trabajadores sociales han de preocuparse en torno a su praxis, teniendo en cuenta la reflexión como punto de partida, interrogarse y analizar su función, estatus o rol que desempeña, delimitando las dificultades y la complejidad de su propio ejercicio en la sociedad.

La enseñanza de los estudiantes en trabajo social se sustenta en una extensa gama de disciplinas donde el campo educativo peruano cumple un papel esencial durante ese proceso, en virtud que proporciona herramientas necesarias durante el proceso de enseñanza aprendizaje. Haciendo referencia a los autores López et al. (2024), el papel o rol primordial que cumplen los profesores universitarios en la formación académica de estudiantes en trabajo social incluye *conocimientos teóricos* que tratan fundamentalmente de comprender las diferentes situaciones sociales y diseñar estrategias idóneas que promuevan soluciones efectivas; el *desarrollo de habilidades* con miras en el fomento de la comunicación y escucha, empatía, toma de decisiones y trabajo en equipo. Además, *la ética y los valores*, principios primordiales en la formación del trabajador social que guía las acciones con justicia social, dignidad, respeto, ayuda hacia los demás, honestidad, responsabilidad, confidencialidad y, esencialmente, una constante meditación personal y profesional.

Por su parte, los autores López et al. (2024) aseveran que las *metodologías de intervención* son llamadas al saber y aplicar las diferentes rutas en el campo de trabajo social, ya sea individual, grupal o comunitario, puesto que la elección de la técnica adecuada dependerá del éxito de la intervención a diferentes problemáticas. Finalmente, la *evaluación e investigación* desarrollan capacidades en planificación que permiten a los profesionales en el área de trabajo social comprender las necesidades individuales y colectivas para evaluar efectivamente el bienestar social. De manera que en el Perú la enseñanza en el campo social constituye la sabiduría que investiga el discernimiento de los individuos desde una visión reflexiva, enfocando las diversas situaciones reales, los hábitos, las prácticas cotidianas en un determinado espacio sociocultural.

## Tutoría universitaria en la Universidad Nacional del Altiplano

Las instituciones de educación superior en el Perú son responsables de velar por el cumplimiento de la tutoría universitaria, siendo la satisfacción de los tutorados el principal indicador que promueva y fortalezca los programas de asesorías universitarias. De acuerdo con Ponce et al. (2023), “los procesos formales de evaluación de tutoría en las universidades suponen el establecimiento de criterios e indicadores que permiten dar cuenta del nivel de logro alcanzado” (p. 232). Teniendo en cuenta el estatuto de la Universidad Nacional del Altiplano, aprobado por la Resolución de Asamblea Universitaria N.º 008-2023-AU-UNA (Estatuto Universidad

Nacional del Altiplano, 2023), en el artículo 296, considera la Sub Unidad de Tutoría y Servicio Psicopedagógico como la encargada de “contribuir en la orientación y acompañamiento (individual y grupal) a los estudiantes de las escuelas profesionales, para mejorar su desarrollo académico y personal con el fin de evitar la deserción estudiantil” (p. 119). Se trata, pues, de una experiencia de implementación de dicho programa en la Universidad del Altiplano, con el propósito de considerar a los estudiantes no solo en sus perspectivas académicas, cognitivas, sino de reconocerlos como personas en todas sus dimensiones, bajo el marco de una educación integral y holística. Al respecto, Yana-Salluca et al. (2024) refieren que “la tutoría protagoniza un medio para transformar y mejorar la calidad de la enseñanza universitaria, entendida como excelencia docente” (p. 81).

En líneas generales, las acciones fundamentales de los docentes universitarios están encaminadas en guiar y formar a los estudiantes desde el punto de vista académico y profesional, mediante un proceso que les permita mantener intercambios comunicacionales fortalecido en las relaciones interpersonales y profesionales, creando espacios idóneos para aprender a escuchar, tener confianza en sí mismos, enfrentar y buscar soluciones a problemáticas que se puedan presentar en la disciplina en la que se están formando, tener la responsabilidad de las opiniones que emiten y de la toma de decisiones en los diversos aspectos de la vida universitaria, adaptarse a cambios, mostrando independencia, seguridad y trabajo en equipo. Como señalan Albitres-Seguín y Sánchez (2023), “le corresponde al docente tutor autoevaluar su desempeño y mejorar de manera continua para ofrecer acompañamiento al nuevo ciudadano que resolverá problemas sociales con un mejor juicio crítico” (p. 9).

Por esta razón, la asesoría universitaria en la Universidad Nacional del Altiplano es un instrumento de gran transcendencia para los docentes universitarios, en virtud que les permite perfeccionar las prácticas que se vinculan con la carrera, orientándolos para enfrentar los desafíos en el ámbito laboral y contribuyendo al progreso de la sociedad. Citando a García (2019), “se proponen los principios orientadores de una tutoría docente que sirva para lograr el cometido principal que hoy puede y debe reclamarse a las instituciones universitarias, si queremos que puedan servir para un mejor impulso de las formas de vida” (p. 4-5). Por lo tanto, el propósito del presente consistió en determinar la relación de la tutoría universitaria en la satisfacción de los tutorados de la escuela profesional de trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano, 2024.

## Metodología

El enfoque del presente estudio es cuantitativo. Castañeda (2022) destaca que los estudios cuantitativos recopilan datos numéricos que facilitan el análisis estadístico, proporcionando una base sólida y objetiva para la toma de decisiones. En cuanto al tipo de investigación, Nieto (2018) señala que se trata de una investigación básica, la cual se enfoca en gene-

rar conocimiento esencial que sirva como fundamento para investigaciones aplicadas futuras. El diseño del estudio no es experimental, puesto que, según Sánchez-Martín et al. (2023) es adecuado cuando no se manipulan variables, permitiendo observar y analizar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Además, el nivel de investigación es el descriptivo correlacional, es decir, verificar si las variables en estudio tienen relación o asociación entre ellas.

La población de estudio asciende a 259 tutorados de la escuela profesional de trabajo social del primero (I) al cuarto (IV) ciclo de estudios, entendiéndose como la cobertura del programa de tutoría en la escuela profesional de trabajo social, siendo atendidos por un total de 31 docentes-tutores. La muestra de estudio estuvo conformada por 138 tutorados, que representan el 53% de la población total; es una muestra no probabilística por conveniencia, a quienes se les aplicó el cuestionario tipo escala de Likert, consistente en 51 preguntas o ítems que subsumen las dimensiones e indicadores de las variables tutoría universitaria y satisfacción de los tutorados.

Una vez estructurado el instrumento de recolección de datos, se procedió a realizar el análisis de fiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, a fin de comprobar si responden a las dimensiones e indicadores establecidos en la operacionalización de variables, cuyo resultado arrojó .851, considerado idóneo o válido. Como bien es sabido, la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en la pertinencia de los ítems formulados en los instrumentos de recolección de datos, obtenidos a través de la aplicación de una prueba piloto equivalente al 20% de la muestra. Al respecto, Niño (2011) asevera que se debe “poner a prueba el instrumento con un 20% de la muestra, tomar las notas de las posibles deficiencias para remediarlas” (p. 91). Una vez demostrada la idoneidad o fiabilidad de los instrumentos, se procede a recoger los datos de la muestra en su totalidad.

Por último, los datos conseguidos fueron procesados a través del SPSS en su versión 22 y organizados en tablas de contingencia relacionadas con la estadística descriptiva en un primer momento, para su posterior análisis inferencial a través del estadígrafo de prueba Rho de Spearman. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que “la estadística inferencial permitirá probar las hipótesis y estimar parámetros” (p. 338). Además, el estadígrafo de prueba Rho de Spearman permitió medir el grado de correlación o asociación de las variables y dimensiones. Tal como lo precisan los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales” (p. 367).

Por tanto, el estudio obedeció a los principios éticos y la rigurosidad científica en cada una de las etapas del proceso investigativo, respetando los autores consultados en la revisión de la literatura, las normas APA 7.<sup>a</sup> edición, el proceso que conllevó la contrastación de las hipótesis formuladas, y consta de una validez y rigor en los datos obtenidos, así como en los lineamientos que regulan el ejercicio del investigador dentro de la

Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú. Citando a Niño (2011), “la legalidad también tiene que ver con dar los créditos y referencias estrictas y respetar la propiedad intelectual” (p. 97). Finalmente, los criterios de legitimidad científica que garantizan el rigor metodológico en el estudio, que se evidencian en la obtención de datos similares, bajo los mismos parámetros que generen resultados equivalentes.

## Resultados

**Tabla 1.** Correlación de la tutoría universitaria en la satisfacción de los tutorados

|   |                                      |                            | <b>Tutoría universitaria</b> | <b>Satisfacción de los tutorados</b> |
|---|--------------------------------------|----------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Rho de Spearman</b>  | <b>Tutoría universitaria</b>         | Coeficiente de correlación | 1.000                        | .752 (**)                            |
|   |                                      | Sig. (bilateral)           |                              | 000                                  |
|   |                                      | N                          | 138                          | 138                                  |
|   | <b>Satisfacción de los tutorados</b> | Coeficiente de correlación | .752(**)                     | 1.000                                |
|   |                                      | Sig. (bilateral)           | .000                         | .                                    |
|   |                                      | N                          | 138                          | 138                                  |
| ** La correlación no es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Correlación positiva alta. |                                      |                            |                              |                                      |

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del estadístico Spss-v26.

Los resultados de la estadística inferencial muestran que existe una correlación positiva alta de las variables en estudio, siendo estas la tutoría universitaria en la satisfacción de los tutorados de la escuela profesional de trabajo social, con un nivel de correlación de .752 de Rho de Spearman. En otras palabras, se contrasta la hipótesis alterna que señala una relación significativa entre ambas variables en el contexto de la muestra de 138 tutorados. Este hallazgo evidencia la puesta en marcha de estrategias y métodos sociales idóneos, convirtiendo la tutoría en un espacio de significación de índole benéfico, pedagógico, didáctico y dinámico para los estudiantes que se están formando. Como enfatizan Martínez et al. (2019), las escuelas de trabajo social son los espacios donde se forman los profesionales calificados que participarán, de manera conjunta con

otras disciplinas, en la aplicación y transformación técnica, metodológica e investigativa en escenarios de intervención social.

Por tal razón, no solo los conocimientos adquiridos en la formación del trabajo social se potencian en la praxis del ámbito social, sino la tutoría y atención que reciben, siendo fortalecidos en las experiencias de contextos reales convivenciales, haciendo uso de métodos y aportes, que coadyuven los objetivos formativos. Según la interpretación de Contreras y Millán (2025), la integración de las áreas de conocimiento en el campo del trabajo social contienen grandes potencialidades, las cuales contribuyen considerablemente en la reflexión epistemológica de los procedimientos metodológicos que se desarrollan e implementan, siendo parte esencial la tutoría universitaria para el fortalecimiento en la praxis del ámbito socio-cultural y obtener una visión amplia para explicar cómo se organizan los conocimientos que ayuden a mejorar el desenvolvimiento profesional.

**Tabla 2.** Correlación de la dimensión tutoría personal en la satisfacción de los tutorados

|                 |  |                           | Tutoría personal<br>( <i>counseling</i> ) | Satisfacción de los tutorados |
|-----------------|--|---------------------------|---|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Tutoría personal ( <i>counseling</i> ) | Coficiente de correlación | 1.000                                     | .808(**)                      |
|                 |  | Sig. (bilateral)          |   | .000                          |
|                 |  | N                         | 138                                       | 138                           |
|                 | Satisfacción de los tutorados          | Coficiente de correlación | .808(**)                                  | 1.000                         |
|                 |  | Sig. (bilateral)          | .000                                      | .                             |
|                 |  | N                         | 138                                       | 138                           |

\*\* La correlación no es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Correlación positiva alta.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del estadístico Spss-v26.

Tal como se observa en la tabla 2, existe una correlación significativa positiva alta de .808 de Rho de Spearman, correspondiente a la dimensión tutoría personal en la satisfacción de los tutorados de la escuela profesional de trabajo social, aceptándose la hipótesis alterna y, por ende, afirmando que existe una relación significativa entre ambas. En

este sentido, la tutoría personal persigue coadyuvar en los estudiantes las habilidades adquiridas en el campo social, es decir la sinergia de lo cognoscitivo con las prácticas, mediante la construcción y transformación social de las diversas problemáticas observadas y sentidas en el entorno. Al respecto, Martínez-Flores y Cerros (2020) enfatizan que “el estudiante de trabajo social debe ser formado con bases para la práctica y con fundamentos teóricos y metodológicos sólidos fundamentados en una ética transformadora, dirigida a la construcción de ciudadanía” (p. 72).

A la luz de estas consideraciones, el trabajo social se proyecta con un sentido analítico y reflexivo, adquiriendo un vínculo consciente de las acciones que realizan los estudiantes con su entorno, siendo perceptivos y empáticos para ayudar y orientar a los individuos. Como afirma Marques (2022) los estudiantes recogen datos del escenario social, elaboran los objetivos que persiguen lograr y plantean estrategias, técnicas de evaluación e intervención, desde la individualidad a lo colectivo, que permitan construir una interacción con el aquí y el ahora, comprendiendo y aprendiendo el uno del otro. En síntesis, evangelizarse como un agente de cambio en el ámbito social requiere de la innovación y la capacidad de identificar las problemáticas y sus posibles causas, a fin de implementar estrategias que mejoren paulatinamente la realidad encontrada, produciendo impactos positivos y transformando vidas.

**Tabla 3.** Correlación de la dimensión tutoría docente-académica (*tutoring / mentoring*) en la satisfacción de los tutorados

|                 |   | Tutoría docente-académica ( <i>tutoring / mentoring</i> ) | Satisfacción de los tutorados |
|-----------------|---|---|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Tutoría docente-académica ( <i>tutoring / mentoring</i> ) | Coefficiente de correlación                               | 1.000                         |
|                 |   |   | .523 (**)                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)  | .000                          |
|                 |   | N   | 138                           |
| Rho de Spearman | Satisfacción de los tutorados                             | Coefficiente de correlación                               | .523(**)                      |
|                 |   |   | 1.000                         |
|                 |   | Sig. (bilateral)  | .000                          |
|                 |   | N   | 138                           |

\*\* La correlación no es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Correlación positiva moderada.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del estadístico Spss-v26.

Por su parte, la correlación de la dimensión tutoría docente-académica (*tutoring / mentoring*) en la satisfacción de los tutorados se muestra significativa positiva moderada, cuyo coeficiente de Rho de Spearman es de .523 y, por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. El resultado en cuestión revela la satisfacción en la atención y vigilancia en el desarrollo integral del estudiante, considerando también el bienestar emocional y social en la tutoría docente-académica, lo cual entrevé la necesidad de optar por diversas estrategias de acompañamiento que fortalezcan el rendimiento académico. La formación profesional del trabajador social ocupa un lugar relevante y de gran escala en las ciencias sociales, por cuanto se encarga de orientar posibles alternativas o soluciones a problemas que se puedan presentar en distintas esferas de la sociedad.

Como lo refiere Cifuentes (2009), “el trabajo social debe pensarse desde afuera y desde adentro: desde los procesos que le son propios y en los cuales se inserta y desde los sistemas sociales y del conocimiento” (p. 63). En consecuencia, las universidades tienen la responsabilidad de formar al trabajador social, teniendo en cuenta las capacidades y destrezas necesarias en la vinculación e interacción que ejercerá en los contextos sociales, el reconocimiento y orientación de las conductas sociales a favor del bienestar y la calidad de vida de las personas.

**Tabla 4.** Correlación de la dimensión tutoría para la transición profesional (*career guidance*) en la satisfacción de los tutorados

|                 |   | Tutoría para la transición profesional ( <i>career guidance</i> ) | Satisfacción de los tutorados |
|-----------------|---|---|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Tutoría para la transición profesional ( <i>career guidance</i> ) | Coeficiente de correlación  | 1.000                         |
|                 |   | Sig. (bilateral)  | .197(**)                      |
|                 |   | N   | 138                           |
|                 | Satisfacción de los tutorados                                     | Coeficiente de correlación  | .197(**)                      |
|                 |   | Sig. (bilateral)  | 1.000                         |
|                 |   | N   | .000                          |
|                 |   | N   | 138                           |
|                 |   |   | 138                           |

\*\* La correlación no es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Correlación positiva muy baja.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del estadístico Spss-v26.

Finalmente, la correlación de la dimensión tutoría para la transición profesional (*career guidance*) en la satisfacción de los tutorados es verificada como significativa positiva muy baja, representada por un nivel de .197 de Rho de Spearman, aceptándose la hipótesis alterna planteada y rechazándose la nula. Este resultado poco alentador invita a la reflexión en el acompañamiento que se realiza en la tutoría para la transición profesional, entendiéndose que la formación profesional de los trabajadores sociales es esencial y multifacética. No se trata solo de conocer las necesidades inmediatas de las personas, sino que se orienten por determinados principios éticos que garanticen el buen desempeño laboral, a través del compromiso, la responsabilidad, la vocación de servicio, y asegurando que se respeten sus derechos en todo momento.

En la opinión de Martínez-Flores y Cerros (2020), “se trata de orillarlos a repensar la propia gestación del trabajo social como disciplina y las formas en las que desarrolla conocimiento como ciencia moderna” (p. 74). El desenvolvimiento del trabajador social se encuentra conexas con la epistemología y visión integral de su carrera, aplicando desde lo científico una didáctica interdisciplinaria con una valoración y evaluación en los procesos de formación académica, la implementación de acciones transformadoras altamente significativas para cada uno de los contextos donde se desenvuelven, focalizando la realidad, costumbres, tradiciones y cotidianidad de los sujetos.

## Discusión

A lo largo de la historia, la tutoría universitaria ha contribuido en la formación de los profesionales en trabajo social, a través del fortalecimiento de las diferentes culturas y prácticas con características atribuidas en la innovación social y el enaltecimiento de los valores de los individuos, en escenarios donde todos tengan las oportunidades educativas y laborales, derechos sin distinción ni exclusión, orientada a políticas de empoderamiento, alineación, intervención, cooperación y participación ciudadana. En otras palabras, la tutoría universitaria incentiva en los futuros trabajadores un alto nivel de compromiso en los procesos sociales que mejoren la calidad de vida de las personas, lo cual subyuga un gran reto en la transformación de la sociedad, dispuesta hacia cambios de dignificación, participación e inclusión, que vayan en pro del bienestar y desarrollo social de los individuos.

El presente estudio evidencia la satisfacción de los estudiantes-tutorados en los primeros ciclos (I al IV) de la escuela profesional de trabajo social, de la Universidad Nacional del Altiplano, atendidos por el servicio de tutoría universitaria, cuyas correlaciones encontradas muestran que existe una relación alta y significativa de .752 de Rho de Spearman entre ambas variables. Estos resultados coinciden con los estudios de Carrera et al. (2019), quienes indicaron una satisfacción significativa por parte de los tutorados, siendo de un 89% en torno a temáticas de interés y utilidad.

Además, Guerrero-Ramírez et al. (2019) en su artículo científico demostraron que el 67% de los tutorados valoraron la acción tutorial recibida como adecuada, lo cual entrevé la atención a distintas necesidades e intereses de los estudiantes. Entre tanto, Mendiola-Campuzano et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en la cual se ponderaron los programas de tutoría como eficiente para tutores y tutorados, exponiendo una tendencia de satisfacción con los servicios proporcionados a través de la tutoría.

Del mismo modo, la dimensión tutoría personal (*counseling*) alcanzó un nivel de correlación positiva alta, lo cual denota que, en la Universidad Nacional del Altiplano, centra su atención en la orientación personal que se brinda a los tutorados, en la información académica-curricular y en el reconocimiento de aquellas circunstancias extraacadémicas de la vida cotidiana que directa o indirectamente inciden en el desarrollo académico de los tutorados. Este resultado guarda relación con la investigación de Araneda-Guirriman et al. (2020), quienes evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa entre el apoyo brindado, el rol del tutor y el desempeño académico de los tutorados en su primer año universitario, destacándose el 70% del programa de tutoría como un instrumento exitoso en la vida universitaria.

Por su parte, la dimensión tutoría docente-académica (*tutoring / mentoring*) alcanzó un nivel de correlación positiva moderada, dado el limitado tiempo establecido en la acción de tutoría y, por ende, adolece de la orientación adecuada respecto al plan de estudios de la escuela profesional, imposibilitando realizar un acompañamiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje a los tutorados. En este sentido, el artículo científico de Rolando Manuel Benites (2020), resalta la importancia de la tutoría en el desarrollo de las competencias curriculares y, a su vez, en el logro del aprendizaje de los estudiantes, en correspondencia con actividades idóneas que permitan incrementar resultados esperados y, por ende, se aminore el riesgo de deserción estudiantil. Por esta razón, según el estudio, los tutores deben ocupar al menos una hora semanal para llevar a cabo su trabajo.

Finalmente, la dimensión tutoría para la transición profesional (*career guidance*) alcanzó un nivel de correlación positiva muy baja, por cuanto la tutoría que se realiza actualmente no logra apoyarse en la configuración del proyecto profesional de los tutorados y tampoco garantiza su formación continua, entendiéndose que la función se encuentra en proceso de construcción en la Universidad Nacional del Altiplano. Sin embargo, es importante puntualizar que la tutoría en educación superior permite establecer el diálogo y la escucha activa de los tutores y tutorandos, las relaciones intra e interpersonal. Al respecto, el estudio de Álvarez et al. (2016) precisa que el programa de tutoría de carrera, desarrollado en los últimos cuatro años, ha mejorado el conocimiento acerca de los estudios que cursan los estudiantes y como consecuencia han emprendido la definición de su proyecto formativo y profesional en torno a la formación y las metas profesionales que esperan alcanzar en el futuro.

## Conclusiones

La formación del trabajador social implica la preparación de conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñarse de manera competente y asertiva en un campo laboral. En este sentido, las universidades han fortalecido la tutoría como alternativa para que los estudiantes puedan insertarse idóneamente en los contextos sociales y en correspondencia a los constantes cambios científicos y tecnológicos. Al respecto, Arana et al. (2008) destacan que “la universidad contemporánea debe coadyuvar al desarrollo humano, y para ello debe promover cambios educativos que respondan al nuevo patrón científico-tecnológico, y a una sólida formación sociohumanista” (p. 218). Las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de garantizar la formación profesional de los individuos que ocuparán diversas funciones en la sociedad, capaces de enfrentar las exigencias del entorno laboral, asegurando la transformación, la mejora y el perfeccionamiento de los procesos que desarrollan, convirtiendo la tutoría como una estrategia de permanente atención y orientación al estudiantado.

En suma, es necesario poner en práctica un enfoque integral en la tutoría universitaria que ofrezca asesoramiento, colaboración y fortalecer las modalidades presenciales o a distancia, según sean las necesidades de acompañamiento y, por ende, se cumpla con los objetivos académicos y se preparen para afrontar las responsabilidades de las futuras experiencias profesionales a los estudiantes universitarios de la escuela profesional de trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano en el departamento de Puno, Perú. A juicio de Reyes (2023), la tutela de los estudiantes ha de entenderse como una estrategia de vigilancia y orientación social en el sistema universitario con aras de brindar apoyo a los educandos para la construcción de un aprendizaje significativo en los campos cognoscitivos, social, afectuoso y pedagógico para lograr excelentes resultados en la formación académica y laboral. Así pues, los docentes que asumen el papel de tutores deben tener una capacitación sobre sus funciones y el impacto para alcanzar las competencias profesionales a lo largo del recorrido universitario.

Vivero y Molina (2021) plantean que el trabajo social es un campo de acción con alta demanda académica que permite la posibilidad a estudiantes de formarse en universidades públicas y privadas, convirtiendo la malla curricular en la instrumentalización de conocimientos teóricos y prácticos que les permite no solo identificarse con la profesión sino aprender a desenvolverse en contextos del ámbito social. Teniendo en cuenta a Pinto (2023), la episteme en la formación profesional del trabajo social es un método que despliega numerosas estrategias que permiten favorecer la potenciación de habilidades referidas a los conocimientos organizados de las diferentes disciplinas teóricas, metodológicas y prácticas; además, desde la perspectiva de la investigación y la reflexión que serán proyectadas a través de la ética profesional, centrada en principios y normas que consientan afrontar los desafíos laborales, con respeto y responsabilidad.

Se trata de reconocerse en lo colectivo y, por ende, la responsabilidad como sujeto proactivo de una sociedad, comprendiendo las circunstancias de las acciones y comportamientos de los individuos. Bueno (2013) señala que “la experiencia que adquiere el profesional en trabajo social en relación con los sujetos es propicia para el desarrollo y la producción de conocimientos desde el análisis e interpretación que hace de las situaciones que interviene” (p. 135). En este sentido, la función primordial de la tutoría universitaria es la orientación integral del estudiantado a través de las dimensiones humanas que trae como resultado un profesional competente para el hacer, saber y ser en distintos contextos globales, demostrando una praxis fundamentada en la epistemología instituida en la reflexión y el análisis crítico del trabajo social.

Bajo esta premisa, el estudio detalla la relación significativa y bidireccional existente entre tutoría universitaria y la satisfacción de los tutorados en la escuela profesional de trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano. Este resultado armoniza el posicionamiento de Solís y Cañarte-Quimis (2025), quienes resaltan que los programas de tutoría desempeñan un papel crucial en la formación del estudiante proporcionando un espacio de acompañamiento académico que refuerza su proceso de aprendizaje y desarrollo profesional. Además, la satisfacción estudiantil emerge como un indicador clave para medir la eficacia y eficiencia de la labor tutorial. Sin embargo, esta satisfacción no debe observarse meramente como un indicador de agrado, sino como el resultado directo de la percepción que el alumno desarrolla sobre la accesibilidad, pertinencia, comunicación y empatía ofrecida por el tutor. La satisfacción del tutorado se ve potenciada cuando sus necesidades académicas y personales son debidamente atendidas.

Consiguientemente, es necesario destacar que, para los estudiantes de trabajo social, el impacto es doble: la percepción positiva se fortalece cuando el tutor modela aquellas competencias personales como la escucha activa, la resolución de problemáticas, la ética y la calidez humana, aquellas que les serán exigidas en su futuro desempeño profesional. De esta manera, el tutor no solo guía, sino que ejemplifica la práctica profesional esperada.

Finalmente, se logra concluir que para poder elevar los índices de satisfacción, es imperativo trascender de la tutoría burocrática y avanzar hacia aquel modelo humanista e integral, como institucionalizar aquellos mecanismos de evaluación milimétrica y continua donde la voz del tutorado sea el termómetro, medidor y guía principal para ajustar las estrategias de acompañamiento y supervisión, garantizando así que la formación en trabajo social en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, responda eficazmente los desafíos y problemáticas de una sociedad compleja y en constante transformación, evolución e innovación.

---

## Referencias bibliográficas

- Albitres-Seguin, Adela del Carmen, y Sánchez Trujillo, María de los Ángeles. (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, y 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., y 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](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., y 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](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, y 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, y 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 cientificidad 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, y 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.v27n1.118181>
- 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](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>
- Estatuto Universidad Nacional del Altiplano. (2023). Aprobado por la Resolución de Asamblea Universitaria N.º 008-2023-AU-UNA. Recuperado 2 abril 2026, de [https://www.portal.unap.edu.pe/sites/default/files/2023-05/ESTATUTOUNA2023\\_0.pdf](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, y 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, y 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, y 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, y 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](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582019000100319&script=sci_arttext)
- Ley Universitaria, n.º 30220, de 8 de julio de 2014, Ministerio de Educación, Perú. Recuperado 2 abril 2026, de [https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf)
- López Murillo, Cindy Margarita; López Rangel, Blanca Diamantina, y 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, y 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, y 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](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, y 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, y 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, y 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, y 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](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, y 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, y 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>