

PROGRAMA DE TUTORÍA:

Herramienta eficaz para mejorar las relaciones interpersonales universitarias



Anita Maribel Valladolid Benavides
River Chávez Santos
Manuel Antonio Morante Dávila



**EDITORIAL
KUNTUR**

PROGRAMA DE TUTORÍA: Herramienta eficaz para mejorar las relaciones
interpersonales universitarias / Anita Maribel Valladolid Benavides - Manuel Antonio
Morante Dávila - River Chávez Santos. La Paz: Editorial Kuntur, 2025
105 pp.
ISBN: 978-9917-639-31-2
1. Tutoría, 2. Relaciones interpersonales, 3. Estudiantes universitarios

El pensamiento crítico y las habilidades sociales en estudiantes universitarios

Depósito legal: 4-1-1813-2024

ISBN: 978-9917-639-31-2

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14989161>

@ Anita Maribel Valladolid Benavides

@ Manuel Antonio Morante Dávila

@ River Chávez Santos

Edición

Editorial Kuntur

Diseño de carátula y composición:

Editorial Kuntur

Edición electrónica:

Editorial Kuntur

© Editorial Kuntur

La Paz, Bolivia

www.editorialkuntur.com

Editado en Bolivia/ *Published in Bolivia*

Primera Edición: marzo de 2025

Todas nuestras publicaciones son sometidas a un proceso de arbitraje doble ciego de pares externos (*Peer Review Double Blind*).

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.



Licencia *Creative Commons* Reconocimiento - NoComercial - SinObrasDerivadas 3.0 Unported License

PROGRAMA DE TUTORÍA: **Herramienta eficaz para mejorar** **las relaciones** **interpersonales universitarias**

Anita Maribel Valladolid Benavides

Manuel Antonio Morante Dávila

River Chávez Santos



**EDITORIAL
KUNTUR**



DEDICATORIA

A mis padres por forjarme en el camino de la perseverancia y logro de ideales. A mi esposa por su apoyo incondicional en todo lo emprendido. Y A mis hijos Luis Fernando y Alexandra Gabriela por ser fuente de motivación e inspiración.

Anita Maribel Valladolid Benavides

A mi madre Andrea por todo su apoyo incondicional. A mis hermanos, que siempre me han acompañado viendo mi crecimiento personal y profesional.

A la memoria de mi padre Esteban, por todo el amor y dedicación que me brindó.

River Chávez Santos

A Dios por su infinita bondad y bendiciones en mi vida,
a mis hijos por su paciencia y comprensión,
a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.

Manuel Antonio Morante Dávila

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

BASES TEÓRICAS DEL SISTEMA DE TUTORÍA.....	15
1.1 ¿Qué se entiende por tutoría?	16
1.2. Base normativa de tutoría y orientación educativa	18
1.3. Objetivos de la tutoría.....	19
1.4. Importancia.....	21
1.5. Formas de aplicación.....	23
1.6. Generalidades del tutor.....	23
1.6.1. Funciones del tutor	24
1.6.2. Cualidades del tutor	26

CAPÍTULO II

LAS RELACIONES INTERPERSONALES: DEFINICIÓN, DESARROLLO E IMPORTANCIA	28
--	----

2.1. Relaciones interpersonales	28
2.2. ¿Como mejorar las relaciones interpersonales?	29
2.3. Aspectos que influyen en las relaciones interpersonales.....	32
2.4. Tipos de relaciones interpersonales	36
2.5. Importancia de las relaciones interpersonales	37

CAPÍTULO III

RELACIONES SOCIALES EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO.....	39
3.1. Descripción de la realidad social universitaria	40
3.1.1. Presencial	40
3.1.2. A distancia	41
3.2. Relación entre estudiantes universitarios.....	45
3.3. Relación entre profesor-alumno	46
3.4. Modelos tutoriales en el ámbito universitario	47

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE TUTORIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONAL DE ESTUDIANTES DEL I CICLO DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL CHICLAYO-2016	51
--	----

CAPÍTULO V	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Una tutoría de calidad para la calidad universitaria</i>	21
Tabla 2	
<i>Modalidades de la tutoría integral</i>	49
Tabla 3	
<i>Operacionalización de las variables</i>	52
Tabla 4	
<i>Muestra de estudio</i>	53
Tabla 5	
<i>Relación de los objetivos con el Programa de Tutoría</i>	54
Tabla 6	
<i>Comunicación de los estudiantes en redes sociales</i>	55
Tabla 7	
<i>Características del programa de tutoría</i>	56
Tabla 8	
<i>Habilidades y actitudes en el desempeño personal</i>	57
Tabla 9	
<i>Estrategias eficaces y pertinentes</i>	58
Tabla 10	
<i>Plataforma tecnológica dispone de herramientas de gestión</i>	59
Tabla 11	
<i>Seguimiento del desarrollo del programa</i>	60
Tabla 12	
<i>Importancia del desarrollo del programa</i>	61

Tabla 13	
<i>Evaluación para una mejora continua</i>	62
Tabla 14	
<i>Desarrollo y orientación a los estudiantes</i>	63
Tabla 15	
<i>Evitar conversaciones</i>	64
Tabla 16	
<i>Nerviosismo al hablar con personas extrañas</i>	65
Tabla 17	
<i>Afecto y cuidado con familiares y amigos</i>	66
Tabla 18	
<i>Sigue Reglas</i>	67
Tabla 19	
<i>Sensación de confianza y comprensión para expresar sus problemas</i>	68
Tabla 20	
<i>Los compañeros no brindan confianza</i>	69
Tabla 21	
<i>Brindo amistad con facilidad</i>	70
Tabla 22	
<i>Importancia de la amistad entre estudiantes</i>	71
Tabla 23	
<i>Convivencia estudiantil es fortaleza para la integración</i>	72
Tabla 24	
<i>Dificulta para relacionarse</i>	73
Tabla 25	
<i>Frente a una crítica se hunde y trata de justificarte continuamente</i>	74
Tabla 26	
<i>En situaciones difíciles o de injusticias busca la verdad</i>	75
Tabla 27	
<i>Comparte un secreto o comunica algo fácilmente</i>	76
Tabla 28	
<i>Confianza para compartir inquietudes</i>	77
Tabla 29	
<i>Uso colaborativo y compartido de recursos permite la integración</i>	78
Tabla 30	
<i>Si se necesita ayuda no se duda en apoyar</i>	79

Tabla 31	
<i>Sinceridad entre estudiantes para una buena relación comunicativa</i>	80
Tabla 32	
<i>Comparte su opinión y punto de vista.....</i>	81
Tabla 33	
<i>La competencia genera ruptura de amistad entre compañeros</i>	82
Tabla 34	
<i>En situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan.....</i>	83
Tabla 35	
<i>Las soluciones de problemas entre estudiantes son de manera inmediata</i>	84
Tabla 36	
<i>Categorización del nivel relaciones interpersonales por la muestra de estudio durante la aplicación del pre test.....</i>	85
Tabla 37	
<i>Programación de la primera unidad.....</i>	92
Tabla 38	
<i>Programación de la segunda unidad.....</i>	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Categorías y códigos.....</i>	17
Figura 2	
<i>Percepción de los estudiantes sobre los atributos del tutor.....</i>	27
Figura 3	
<i>Tipos de memoria</i>	34
Figura 4	
<i>Relación de los objetivos del Programa de Tutoría con la profesión.....</i>	54
Figura 5	
<i>Comunicación de los estudiantes en redes sociales</i>	55
Figura 6	
<i>Características del programa de tutoría</i>	56
Figura 7	
<i>Características del programa de tutoría</i>	57
Figura 8	
<i>Estrategias eficaces y pertinentes</i>	58
Figura 9	
<i>Plataforma tecnológica dispone de herramientas de gestión.....</i>	59
Figura 10	
<i>Seguimiento del desarrollo del programa.....</i>	60
Figura 11	
<i>Importancia del desarrollo del programa</i>	61
Figura 12	
<i>Evaluación para una mejora continua</i>	62

Figura 13	
<i>Desarrollo y orientación a los estudiantes.....</i>	63
Figura 14	
<i>Evitar conversaciones</i>	64
Figura 15	
<i>Nerviosismo al hablar con personas extrañas.....</i>	65
Figura 16	
<i>Afecto y cuidado con familiares y amigos.....</i>	66
Figura 17	
<i>Sigue Reglas</i>	67
Figura 18	
<i>Sensación de confianza y comprensión para expresar sus problemas.....</i>	68
Figura 19	
<i>Los compañeros no brindan confianza.....</i>	69
Figura 20	
<i>Brindo amistad con facilidad</i>	70
Figura 21	
<i>Importancia de la amistad entre estudiantes.....</i>	71
Figura 22	
<i>Convivencia estudiantil es fortaleza para la integración.....</i>	72
Figura 23	
<i>Dificulta para relacionarse</i>	73
Figura 24	
<i>Frente a una crítica se hunde y trata de justificarte continuamente.....</i>	74
Figura 25	
<i>En situaciones difíciles o de injusticias busca la verdad</i>	75
Figura 26	
<i>Comparte un secreto o comunica algo fácilmente.....</i>	76
Figura 27	
<i>Confianza para compartir inquietudes.....</i>	77
Figura 28	
<i>Uso colaborativo y compartido de recursos permite la integración</i>	78
Figura 29	
<i>Si se necesita ayuda no se duda en apoyar.....</i>	79
Figura 30	
<i>Sinceridad entre estudiantes para una buena relación comunicativa</i>	80

Figura 31	
<i>Comparte su opinión y punto de vista.....</i>	81
Figura 32	
<i>La competencia genera ruptura de amistad entre compañeros.....</i>	82
Figura 33	
<i>En situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan.....</i>	83
Figura 34	
<i>Las soluciones de problemas entre estudiantes son de manera inmediata.....</i>	84
Figura 35	
<i>Categorización del nivel relaciones interpersonales por la muestra de estudio durante la aplicación del pre test.....</i>	85

INTRODUCCIÓN

La universidad es una institución educativa donde el estudiante se forma profesionalmente; sin embargo, ello no representa su único objetivo. La universidad es un espacio donde el alumno adquiere diversos conocimientos, desarrolla múltiples habilidades y construye diversos aspectos de su personalidad.

En ese sentido, la universidad representa un ámbito de gran influencia para el alumno, razón por la cual su mejora constante es una necesidad sumamente relevante. Una forma de contribuir con dicha mejora es a través de los programas de tutoría, que se encargan de orientar al estudiante en distintos ámbitos de su vida durante su estadía universitaria.

Entre los ámbitos que se abordan en los programas de tutoría se encuentran el académico-profesional, personal y social; es decir, no solo se busca que el alumno desarrolle sus habilidades cognitivas, sino también las emocionales y las interpersonales, pues todas ellas son importantes para lograr un crecimiento integral.

Es preciso señalar que muchas veces las relaciones sociales y las habilidades interpersonales no son abordadas con la relevancia pertinente; por el contrario, se las considera temas secundarios. Esta posición —aunque adoptada por muchas instituciones educativas universitarias— definitivamente, resulta equívoca, pues como bien señala Roca (2014): “La mayor parte de nuestros problemas y satisfacciones tienen que ver con nuestras relaciones interpersonales. Por tanto, cualquier mejoría en esta aptitud tan importante supondrá un incremento de nuestro bienestar y de nuestra calidad de vida” (p. 9).

En base a ello, el presente estudio busca proponer un programa de tutoría que le permita al estudiante expresar sin miedo sus dudas y preocupaciones; asimismo, emitir con libertad sus ideas, juicios, etc., y potenciar su nivel académico. De ese modo, se logrará una educación integral y un estado emocional saludable.

Ahora bien, tomando en cuenta el mundo globalizado actual y con él las nuevas exigencias tecnológicas, es importante considerar las distintas modalidades de clases que hoy existen. Si bien las presenciales son las más generalizadas, las clases a distancia hoy en día han adquirido gran popularidad por distintos factores como la organización de tiempo, la dinamicidad de las clases, etc. Por esa razón, las propuestas de mejora que se planteen deben también considerar ese ámbito, y por supuesto, deben buscar explotar al máximo los recursos tecnológicos en beneficio de los alumnos.

El presente estudio emplea la plataforma Moodle que permite, no solo elaborar clases virtuales dinámicas, sino también adaptar las diferentes metodologías del docente a cada grupo de estudiantes; asimismo, crear sesiones que fortalezcan las actividades interpersonales entre todos los participantes. El objetivo de este programa es acompañar al alumno en su proceso de aprendizaje (académico, personal, emocional y social), de manera que se obtenga un crecimiento educativo integral.

CAPÍTULO I

BASES TEÓRICAS DEL SISTEMA DE TUTORÍA

La labor de tutoría es una responsabilidad relevante en la educación, pues implica la formación íntegra de profesionales con alto nivel académico. Además, la tutoría parece ser la única vía de control directo que posee un maestro como guía a sus estudiantes. La experiencia de un profesor no solo debe servir como fuente de conocimiento que se transfiere a sus alumnos, sino que las habilidades empáticas también deben considerarse para que el estudiante logre conectar con las enseñanzas transmitidas como la motivación por el estudio. El maestro debe ser capaz de concientizar a los estudiantes sobre la importancia de la educación convencer de que la educación y la salud integral son prioridades en la vida de las personas. La tutoría, por ende, resulta ser una labor de guía académica como también una guía espiritual, moral y ético. Un alumno no solo debe preocuparse aprobar materias, pues eso denotaría una educación superficial, mas no se podría considerar fructífera para el desarrollo de un verdadero profesional comprometido con la sociedad.

Al respecto, Miranda et al. (2019), en una investigación con alumnos de Medicina, afirma que la preparación tutelar de los estudiantes debe estar dirigida a la formación del alumno como futuro profesor y profesional de su ámbito laboral, con características que resalten la integridad, la capacidad y el conocimiento científico; además, se debe transmitir al alumno conductas humanas, éticas y mo-

rales para así evitar profesionales con escasa o nula capacidad empática.

Por otra parte, para Balseiro et al. (2018), desarrollar la personalidad de un futuro médico competente recae en la importancia vital de la tutoría, puesto que el tutor en medicina actúa como un crítico constructivo del desarrollo académico del alumno, tanto en sus aciertos como en sus falencias, como en el desarrollo emocional.

1.1 ¿Qué se entiende por *tutoría*?

La palabra tutor deriva del verbo latino que significa “velar, proteger, defender”. Según Balseiro et al. (2018), la tutoría es una forma de actividad relacional y personal entre el maestro y el alumno para afinar las características personales de este. Esto se realiza de forma individual, además de que actúa dentro del sistema educativo.

Según Parra et al. (2018), la tutoría se define como un apoyo personal del docente al alumno; es una atención y guía particular para la comprensión y resolución de los problemas teóricos o prácticos del alumno con algún tema en específico. Dicha comprensión permite que el alumno sea capaz de adaptarse a la ciencia y a su centro educativo. La tutoría permitirá que el alumno desarrolle capacidades para resolver individualmente las dificultades en su práctica profesional, además de que suma a su formación académica.

Según León et al. (2020), la tutoría impartida en la tesis de un alumno es una labor intermediadora que motiva al estudiante a la investigación independiente, puesto que el tutor tiene el rol de orientar eficazmente al tesista para obtener el mejor resultado posible en el desarrollo y la defensa de una tesis.

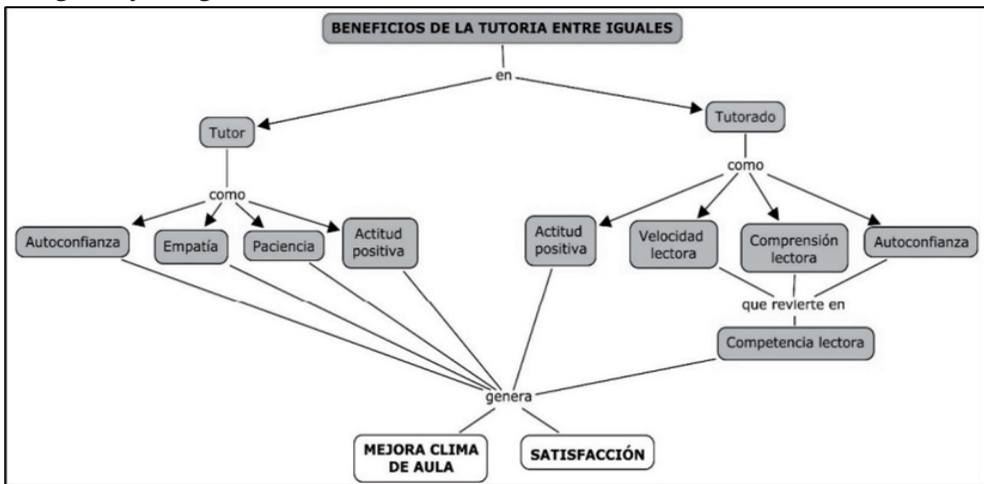
Según García et al. (2016), la labor de tutoría exige al docente universitario competencias académicas que se diferencian de toda práctica docente en una escuela de educación básica, pues la tutoría en la educación de los universitarios requiere experiencia profesional que transmita conocimientos académicos y habilidades propios de una educación superior. Además, la labor de tutoría es una guía para el desarrollo y el compromiso integral de futuro profesional con su sociedad, su cultura y sus valores comunitarias.

Mediante validación en grupos focales, se definió a la tutoría como “un proceso de apoyo y acompañamiento al desarrollo personal y académico; es decir, al desarrollo integral del alumno, y aclaran que este apoyo no debería equipararse con una acción terapéutica” (García et al., 2016, p. 114).

En Villagra y Valdebenito (2019), se puede observar la tutoría entre iguales, la cual se entiende como estrategia didáctica para la formación de profesores que puedan desenvolverse en otros contextos educativos (escuelas rurales o para habilidades especiales) con la finalidad de desarrollar prácticas sociales inclusivas.

Figura 1

Categorías y códigos



Fuente: Molina et al. (2019)

En la Figura 1 se observa los beneficios de la tutoría que afectan al tutor y al tutorado. En ambos se adquieren habilidades positivas para sus respectivos desarrollos académicos y personales como profesionales

Según Klug y Peralta (2019), la tutoría se entiende como un espacio pedagógico para impulsar los procesos de aprendizaje, razón por la cual resulta relevante emplear la tutoría como un recurso integrado a la enseñanza asistida del profesor para el alumno, donde este sea partícipe de su proceso educativo.

Según López (2016), respecto al nivel de la formación superior educativa, el profesor universitario tiene, como labor intrínseca, la tutoría, donde tiene que cumplir con los requisitos académicos como ser el punto vital para guiar, formar y corregir a los estudiantes: “La tutoría tiene sentido como una relación de ayuda

que operativiza una dimensión orientadora y formativa del profesorado universitario con los estudiantes” (p. 1010).

Según Tolozano et al. (2016), la tutoría en las universidades se entiende como toda actividad constante que involucre la presencia y la participación del docente en el desarrollo profesional de los universitarios. Es así que la labor de tutoría se centra en atender las necesidades y dificultades que puede presentar un alumno durante su formación.

Estas distintas definiciones brindan información para establecer un concepto general sobre la palabra tutoría. Se puede decir entonces que la tutoría es una actividad del profesor (tutor, asesor) como guía personal en la formación educativa y social de sus alumnos (tutorado, asesorado). Dicha actividad sirve para enseñar, corregir y afinar el conocimiento académico, el desarrollo profesional y la conciencia social del estudiante en su proceso educativo. Para ello, el profesor debe contar con experiencia y habilidades que le permitan transmitir sus conocimientos a sus alumnos de forma amena, eficaz y profesional. La tutoría no solo implica asegurar que el estudiante aprenda lo impartido, sino que también es una labor de orientación donde el alumno se sienta capaz de recibir y procesar lo enseñado.

1.2. Base normativa de tutoría y orientación educativa

En el Perú, existe bases normativas para la acción tutorial del educando.

Un ejemplo de base normativa sobre tutoría le pertenece al Ministerio de Educación (2010) y su Resolución Directoral N° 0343, *Resolución que aprueba las normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa en las direcciones regionales de educación, unidades de gestión educativa local e instituciones educativas*. La finalidad de dichas normas es la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) para, así, mejorar la calidad pedagógica y la formación de los estudiantes.

Otro ejemplo, también del Ministerio de Educación (2014), es la Resolución de Secretaría General N° 2079, *Resolución que aprueba las normas para la contratación de promotores de tutoría y orientación educativa en las instituciones educativas de educación básica regular*. En dichas normas se establecen las pautas de contratación, el perfil y las funciones de los promotores en tutoría y orientación educativa a fin de mejorar la educación básica regular en las escuelas locales y regionales.

A su vez, en el Congreso de la República, se extendió el Proyecto de Ley N.º 6244 (Omonte, 2020), *Ley de lineamientos para la gestión de la tutoría, orientación educativa y prevención de riesgo en el marco de la diversidad*. El objetivo de esta ley es la promoción y el fortalecimiento de la formación integral y el bienestar de los educandos mediante el desarrollo de la calidad educativa a través del acompañamiento afectivo y cognitivo de la actividad tutorial.

Estas bases normativas revelan la utilidad y la necesidad de la orientación educativa en los alumnos de una escuela, pues se precisa reconocer que la orientación es una actividad de formación académica como también de formación personal y social. En González-Herrera et al. (2018), se observó la importancia que posee la orientación educativa en los estudiantes de la institución educativa Radio ECCA en las Islas Canarias. El fracaso escolar en este centro se debe a la deserción de sus estudiantes, pues, para estos, no existe una correcta guía que los motive a seguir estudiando. Por consiguiente, se pudo observar que existe una gran demanda de una adecuada orientación educativa que mejore la autoestima de los estudiantes para afrontar sus estudios. A su vez, respecto a la educación superior, Sánchez (2017), afirma que la orientación educativa en las universidades se direcciona tanto en la formación académica como en la personalidad del universitario en relación con sus necesidades, su lenguaje y su cultura para construir experiencias y emociones que permita la identificación con la carrera universitaria.

1.3. Objetivos de la tutoría

En Gil (2020), se puede observar algunos objetivos de la tutoría:

- Prevenir las dificultades de aprendizaje que potencien el fracaso escolar, la inadaptación a las clases y la deserción educativa.
- Personalizar la enseñanza para cada alumno, en base a sus necesidades y su perfil social.
- Asesorar al alumno en distintas materias que le permita conocer su interés individual por alguna ciencia para el desarrollo óptimo en base a las posibilidades personales.
- Desarrollar la formación educativa del alumno en base a su identidad y su sistema de valores.

- Mejorar la calidad educativa mediante el apoyo profesional al alumnado.
- Contribuir a la afinación de las relaciones sociales del alumno con su entorno para un desenvolvimiento profesional en base a códigos éticos.
- Facilitar las posibilidades de inserción laboral en instituciones académicas.

Por otra parte, en el estudio de Montes et al. (2018), los estudiantes establecieron los objetivos que debería tener una tutoría:

- Desarrollar habilidades y destrezas relacionadas con la profesión.
- Orientar y asesorar al alumnado en su proceso educativo.
- Detectar y prevenir situaciones de riesgo (abandono/ fracaso académico).
- Facilitar la comprensión de la información aportada en sesiones de clase.
- Favorecer la autoestima, motivación y autogestión.
- Establecer una relación educativa personalizada.
- Facilitar el desarrollo personal del alumnado.

Estos objetivos suponen que un tutor se comprometa con el desarrollo del alumnado en el ámbito académico (formación educativa y desarrollo profesional) y en el ámbito social (autoestima, motivación). Además, todo proceso de tutoría debe ser personal, es decir, una relación de responsabilidad entre el tutor y su alumno, donde se fomente el respeto, el cooperativismo y la crítica constructiva para la evaluación del desempeño tutorial y estudiantil. Por último, un objetivo importante del tutor es la prevención del fracaso y abandono escolar, pues la causa de estos radica en una nula guía profesional escolar que eduque, según las necesidades del alumno, de manera formativa y emocional.

1.4. Importancia

La tutoría es una actividad importante para mejorar la calidad educativa de los estudiantes que, mediante orientación personal, afectiva y académica, lograr aprender conocimientos científicos y conductas morales y éticas.

De la Cruz (2017) afirma que la relevancia de la tutoría en la educación universitaria yace en la particularización de los procesos de enseñanza respecto a la diversidad de los perfiles estudiantiles (edad, etnia, clase social, expectativas, entre otros). Esta diversidad, más que un problema, es una ventaja de la tutoría para ampliar sus métodos de orientación educativa que afinen la acción tutorial del profesor.

En el estudio de Magallanes y Campos (2019), se concluyó que los sistemas de tutoría mejoran las habilidades sociales de los estudiantes como futuros profesionales. Esto significa que la importancia de la tutoría no solo radica en el aprendizaje de temas educativos, sino que también es importante en la formación conductual del estudiante.

Siguiendo las Normas ISO 9000, la importancia de la tutoría puede observarse desde un punto de vista de la calidad.

Tabla 1

Una tutoría de calidad para la calidad universitaria

	Tutoría como elemento de calidad universitaria	Exigencias
Enfoque al cliente	Mejora el conocimiento de las necesidades y realidades de los estudiantes, sirviendo de retroalimentación al tutor y la institución universitaria	Una tutoría centrada en el desarrollo integral del estudiante
Liderazgo	Tutor como figura de liderazgo pedagógico	Implicación de personas con capacidad y autoridad en su desarrollo para propiciar un liderazgo compartido
Participación del personal	Sitúa al estudiante y al profesor en el centro de la actividad universitaria, potenciando la personalización	Precisa del reconocimiento del tutor, como figura central en el desarrollo integral del alumnado

Enfoque basado en procesos	Ofrece continuidad a los diferentes procesos formativos	Se considera un proceso continuo e intencional
Enfoque de sistema de gestión	Contribuye a la mejora del resto de procesos que se desarrollan en el seno de la institución universitaria	Se percibe como un proceso clave más de la institución y comunidad universitaria
Mejora continua	La tutoría mejora el desarrollo académico, profesional y personal de los estudiantes	Se actualiza de modo continuo el PAT
Toma de decisiones basadas en hechos	Facilita los procesos de toma de decisiones	El diseño de la acción tutorial debe basarse en información sólida, proveniente de sistemas de evaluación continua
Relaciones con el proveedor	La tutoría necesita establecer relaciones de colaboración con los servicios técnicos creados para una mejora en la orientación universitaria	Deben desarrollarse alianzas y relaciones con otras organizaciones, tanto internas (servicios de orientación) como externas (organizaciones profesionales, sindicales, etc.)

Fuente. Martínez et al. (2017, p. 644)

En la Tabla 1, se puede notar que la tutoría puede obtener relevancia si se aplica parámetros de calidad, puesto que toda labor de tutoría, como un servicio educativo, debe contar con los requisitos que aseguren una escolaridad adecuada. Los centros educativos, sea básica o superior, son entidades que prestan servicios a la sociedad, donde esta demanda calidad en la educación de los escolares a través de las capacidades profesionales de un tutor. Por consiguiente, es importante evaluar adecuadamente el desarrollo académico y la formación de los escolares mediante de la calidad profesional y didáctica que un tutor ofrece como servicio económico.

1.5. Formas de aplicación

Según Fernández y Barbagallo (2017), existen variedad de características que definen a distintas modalidades de tutoría que, en general, se centran en la orientación y el asesoramiento de la educación de los escolares. Una modalidad es la tutoría académica, que se diferencia del resto por su focalización a los procesos de enseñanza como práctica pedagógica y no como un sistema de auxiliar al alumno. En esta modalidad, el espacio del aula es importante para el desarrollo de las características académicas de los escolares, pues, en dicho lugar, se logra conocer mejor las diversas necesidades que se haya en la pluralidad del alumnado mediante la presencia del tutor: “Consideramos que estos espacios habilitan vínculos interpersonales de mayor reconocimiento y requieren implicarse en el propio proceso de aprendizaje. Así, se supera el anonimato y se valora el seguimiento personal del profesor para el desarrollo educativo del educando.

Por otro lado, y en contraposición al anterior modo, está la tutoría virtual. Esta modalidad presenta mayor dificultad para la educación, pero, a la vez, refleja la realidad de algunas personas que no pueden asistir personalmente a clases, o por alguna situación global que obligue al confinamiento en los hogares. En esta modalidad, según Sesento y Palmerín (2018), el tutor no debe desviarse de su labor como acompañante académico, social y emocional como compromiso profesional con el alumno. Además, el tutor debe ser capaz de conocer, aprender y adaptarse a las tecnologías de información para poder conectarse con sus alumnos. A pesar de que la tutoría presencial es más efectiva para formar lazos afectivos y profesional entre el tutor y su alumno, la tutoría virtual resulta ser una opción atractiva que evita el abandono de la vida escolar por parte de los alumnos.

1.6. Generalidades del tutor

Todo tutor debe contar con las habilidades precisas y necesarias para desempeñarse en su labor como guía académico; además, también es imprescindible que un tutor desarrolle cualidades que permitan juzgar, no solo su competencia formativa, sino también su aspecto emocional y su capacidad empática para transmitir sus enseñanzas a sus alumnos. Así, Tolozano et al. (2016) afirma que:

el tutor debe poseer habilidades y capacidades genéricas que le permitan ser un generador de procesos de aprendizaje en los diferentes momentos y situaciones que enfrente el alumno en su proceso formativo, sobre todo si se trata de un entorno fuera del ambiente del aula como lo es el entorno laboral. (p. 82)

Según esta cita, un tutor debe ser capaz de poder transmitir su conocimiento académico a su alumno de forma empática, estricta, responsable y asertiva, pues el desarrollo escolar no se puede desligar del desarrollo social que un tutor debe forjar en sus estudiantes.

Pedroso et al. (2017) afirma que el tutor, en el ámbito de la salud, es fundamental para el desarrollo profesional del tecnólogo de la salud, conque debe ejercer una serie de capacidades instructivas y educativas a fin de que el estudiante aprenda de sus habilidades, hábitos y valores.

1.6.1. Funciones del tutor

Magallanes y Campos (2019) afirma que la función de un tutor no solo se limita a la acción de consejero emocional que resuelve los problemas del alumno en base a las experiencias personales del profesor, sino que es un apoyo tanto académico como personal y familiar para que el estudiante encuentre motivación emocional como una oportunidad para lograr un desarrollo profesional en base a los estudios académicos: “Las conductas asertivas, sumadas a un mejor nivel de autoestima ha permitido una mejor relación interpersonal, entre estudiantes y entre éstos y los docentes. Lo anterior fortalece sus desempeños y se proyecta a fortalecer su autoestima” (p. 42).

Respecto a la tutoría a distancia de tipo virtual, Espinoza y Ricaldi (2018) enmarcan, en cuatro áreas, las funciones de un tutor:

- Pedagógica: se debe planificar, guiar, monitorear y evaluar las clases virtuales mediante conversaciones con sus estudiantes en clase como personalmente. Además, debe brindar materiales didácticos (libros en PDF, por ejemplo) que ayuden a los estudiantes a adquirir conocimiento.



- Social: debe crear entornos de aprendizaje colectivo que promueva las actividades educativas para que el estudiante se sienta motivado con la tutoría virtual.
- Administrativa: debe asignar actividades de desarrollo (trabajos, tareas), establecer las normas de conducta para las discusiones académicas y evaluar la formación de los alumnos.
- Técnica: debe conocer sobre el uso de materiales tecnológicos para las clases virtuales, desde el manejo de computadoras hasta los programas de reunión virtual y almacenamiento de datos.

Asimismo, en Montes et al. (2018), se pueden observar, desde la perspectiva del estudiante, las funciones que debe tener un tutor:

- Orientar e informar sobre aspectos académicos.
- Ejercer actividades de carácter preventivo de las dificultades académicas.
- Orientar e informar sobre aspectos profesionales.
- Orientar y asesorar sobre aspectos personales.
- Facilitar y orientar al alumnado en la adquisición de competencias de los propios cursos.

Dentro de las funciones del tutor, se observa que este debe contar con la experiencia suficiente para poder ejercer su labor de forma efectiva. El tutor es visto, según sus funciones, como un profesional capaz de orientar a sus alumnos en la solución de sus dificultades académicas y sociales; además, el tutor es una persona capacitada para formar a futuros profesionales que se insertarán a la sociedad. La asistencia personal y académica es una función que todo tutor debe desempeñar; puesto que, a través de su experiencia, podrá compartir el conocimiento obtenido y afinado durante su trayectoria como profesional.

1.6.2. Funciones del tutor

Según Águila et al. (2019), “un profesor tutor debe reunir una serie de cualidades que lo hagan un verdadero paradigma para su tutorado. La formación profesional de este no debe ser descuidada, para dotarlo de las competencias que necesita para desarrollar su labor con eficiencia” (p. 549).

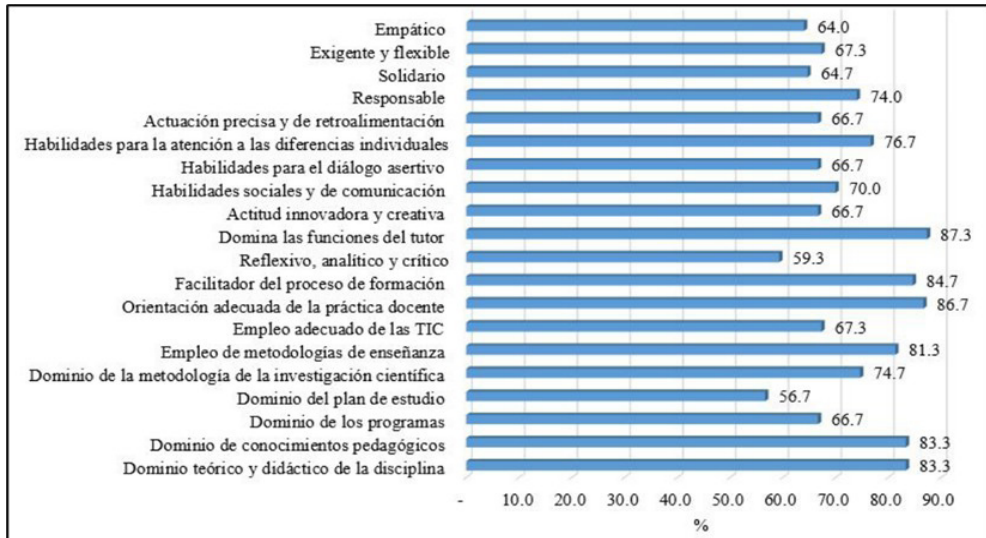
En estudio de González et al. (2017), se pudo observar que los estudiantes valoran las siguientes cualidades del tutor:

- La fluidez comunicativa: la capacidad de transmitir conceptos de manera concisa y precisa es una cualidad muy valorada.
- La formación educativa: la experiencia del profesor transmite confianza de una buena calidad de enseñanza.
- La facilidad de acceso e incorporación a prácticas profesionales: los docentes con conocimiento a centros laborales que brinden prácticas pre-profesionales a los estudiantes es una ventaja que encuentra el alumno para asegurar su carrera.
- Seguimiento y tutorización: los docentes con sentido de responsabilidad y que estén pendientes de las actividades de sus alumnos resulta ser una cualidad valorada.
- Acomodación de las actividades en el calendario: la flexibilidad del docente para cambiar las fechas de clases o exámenes es percibido positivamente.

Según estos puntos, los estudiantes valoran las cualidades como la empatía, la flexibilidad y la experiencia del tutor, puesto que estas permiten transferir confianza en la calidad de aprendizaje que se recibe por parte del profesor. Esto da a entender que las cualidades de un tutor no son reglamentadas, sino que son percibidas.

Figura 2

Percepción de los estudiantes sobre los atributos del tutor



Fuente: Espinoza et al. (2019, p. 236)

En la Figura 2, se puede observar la valoración de los estudiantes a las cualidades que percibieron de su tutor. Las aptitudes más resaltantes son el dominio de las funciones, la capacidad de orientación, facilitador del proceso de formación y otros dominios como el pedagógico, el teórico y el didáctico. Como se observa, la apreciación central está en la capacidad de dominio y orientación que un tutor pueda demostrar a sus alumnos; así pues, la confianza de los escolares por recibir una educación de calidad se ve reflejada en la valoración de las capacidades del tutor.

CAPÍTULO II

LAS RELACIONES INTERPERSONALES: DEFINICIÓN, DESARROLLO E IMPORTANCIA

El ser humano es una especie que, por naturaleza, vive en grupos sociales; y, por ende, mantiene continuamente interacciones con otros individuos; es decir, se involucra en constantes relaciones interpersonales. De hecho, desde tiempos remotos el vivir en grupos ha sido un rasgo característico de supervivencia y desarrollo humano que ha posibilitado muchas actividades proficuas como la producción de conocimiento y el desarrollo tecnológico.

Actualmente, las relaciones interpersonales conforman un campo de estudio de amplio interés en la psicología, sociología, educación, entre otras áreas debido a que tienen implicancias en diversos ámbitos de la vida social de una persona. En ese sentido se busca promover y fortalecer su práctica para lograr un desarrollo social integral.

2.1. Relaciones interpersonales

Para comprender que se entiende por pensamiento crítico, es conveniente, priLas relaciones interpersonales son actividades propias de los seres humanos que surgen en un contexto de convivencia social, y consiste en el intercambio de información verbal y no verbal. Según Maturana, citado en Quintero (2018) es una actividad donde se comparten emociones y acciones que pue-



den ser percibidas en el lenguaje corporal y emocional mediante la expresión de sentimientos, valores, etc., lo que el autor denomina *lenguajear*.

Las relaciones interpersonales son actividades inherentes al ser humano, ya que están presentes en todo espacio social y se efectúan de modo distinto en cada uno de ellos. Incluso algunos autores consideran que estas relaciones pueden evidenciar el grado de salud de una persona, especialmente en la adolescencia (Gutiérrez y Expósito, 2015).

De acuerdo con lo expuesto por Durán y Lara, citados por Nobles et al. (2015), las relaciones interpersonales o sociales son el principal objeto de estudio de la psicología social y señalan tres teorías para definirlas: la teoría de la equidad, la teoría de los roles y la teoría de los procesos de grupo.

- La teoría de la equidad. Para esta teoría, las relaciones interpersonales se establecen cuando los participantes emiten y reciben una cantidad proporcional de mensajes. No obstante, surge un problema cuando las personas perciben que el trato recibido está siendo injusto, ya que, en ese contexto, cada uno tiene una forma particular de reaccionar.
- La teoría de los roles. Asume que cada categoría particular de personas en una sociedad: grupo familiar, laboral, recreacional, político, etc. presenta patrones de conducta (roles) que se esperan sean practicados; sin embargo, surge un conflicto cuando las conductas esperadas (roles) por estos grupos no se cumplen.
- La teoría de los procesos de grupo. Hace referencia a los procesos que se desarrollan en los grupos cuando los integrantes que los conforman interactúan en conjunto.

2.2. ¿Como mejorar las relaciones interpersonales?

Debido a que las relaciones interpersonales son actividades presentes en todo ámbito social, resulta provechoso saber cómo practicarlas de manera eficaz; es decir, qué consideraciones o características se debe tener en cuenta para establecer una relación con los demás de manera clara, honesta y completa, sin hacer sentir mal a alguien o a uno mismo. Un aspecto relevante que contribuye a lograrlo es el desarrollo de las habilidades sociales: la escucha activa, la asertividad, la empatía, entre otras.

Holst et al. (2017) sostiene que, para tener relaciones interpersonales satisfactorias, es fundamental disponer de un repertorio suficiente de habilidades sociales que permitan desarrollar una interacción social adecuada, agradable, precisa. Estas habilidades además de mejorar las relaciones interpersonales propiamente ayudan también a fortalecer la autoestima, y, con ella, otros aspectos de la vida social.

Ahora bien, el desarrollo de las habilidades sociales no depende de un conjunto de instrucciones verbales o una serie de pautas escritas, sino más bien de la puesta en práctica de ciertas actitudes en diversas situaciones, además de su continuo perfeccionamiento en el día a día. Cuanto mayor sea la práctica, mayor posibilidad de convertirlas parte del repertorio emocional personal, que es finalmente lo que se debe buscar (Gutiérrez y Expósito, 2015).

Pero ¿qué son las habilidades sociales? Roca (2014) las define de la siguiente manera:

Las habilidades sociales (HH SS) son una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. (p. 11).

En síntesis, las habilidades sociales son un conjunto de pautas que orientan las relaciones interpersonales, permitiendo un buen funcionamiento, es decir, la menor cantidad de conflictos y la mayor cantidad de beneficios. Es preciso recalcar que esta reducción de consecuencias negativas y aumento de aspectos positivos deben ser para todas las personas participantes, como señala Roca (2014): “La persona socialmente hábil busca su propio interés, pero también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás” (p. 11). Asimismo, señala que la psicología científica aborda el estudio de las habilidades sociales en tres dimensiones, a saber: conductas observables, componentes cognitivos y componentes emocionales.

- Conductas observables: los gestos, la mirada, la expresión facial, los contenidos de las emisiones verbales.

- Componentes cognitivos: pensamientos, creencias
- Componentes emocionales: capacidad de comprensión, nivel de autocontrol, regulación de ansiedad, ira, etc.

La escucha activa

Como es sabido, el saber escuchar es una necesidad fundamental en todo ámbito y tipo de comunicación, razón por la cual resulta importante enfatizar su desarrollo. El término escuchar en este punto no hace referencia a la capacidad de captar elementos fonéticos, sino al hecho de procesar información de manera consciente, de manera que pueda influir positivamente en el intercambio comunicativo.

De acuerdo a lo expuesto por Martín (2018), la escucha activa contribuye a que una persona tome conciencia sobre sí misma, característica que considera básica en la comunicación, al igual que el hablar y el escuchar. Asimismo, Hernández y Lesmes (2018) señalan que aprender a escuchar activamente tiene aportes importantes en las relaciones interpersonales, ya que permiten mejorar el nivel de atención, mantener el contacto visual, leer el lenguaje corporal y elidir la automatización en la emisión de respuestas. Todo ello con el fin de comprender el mensaje del emisor en su totalidad, incluyendo las emociones.

La asertividad

La asertividad es una de las principales habilidades sociales; según Roca (2014) es una actitud de autoafirmación y defensa que permite expresar los pensamientos, necesidades, preferencias, molestias, desacuerdos, etc. de manera libre, respetando a los demás y las propias convicciones. Asimismo, fortalece la autoestima y genera una comunicación más sincera y directa.

Para Galassi, citado en Roca (2014), la asertividad está conformada por tres aspectos principales: la autoafirmación, que consiste en la defensa de los propios derechos y en la expresión de peticiones y opiniones; la expresión de sentimientos positivos, que consiste en alcanzar un desenvolvimiento óptimo o en la emisión y recepción de elogios, afecto o agrado; y, por último, la expresión

de sentimientos negativos, que hace referencia a la expresión de desagrado, disconformidad de manera adecuada.

La empatía

La empatía se define como la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar del otro y entender, de manera integral lo que comunica de forma verbal, corporal, actitudinal, etc.; es decir, sus mensajes, sus emociones, sentimientos, reacciones, entre otras. Para ello es fundamental trasladar de forma hipotética la propia persona a la realidad del otro y familiarizarse con ella (Mantilla, citado en Corrales, Quijano y Góngora, 2017). Esta habilidad, o capacidad —como algunos la llaman— contribuye a aceptar las diferencias de las personas y a optimizar las relaciones sociales, en general. Como señala Martín (2018): “La empatía es el ingrediente esencial de la comunicación significativa” (p. 9).

2.3. Aspectos que influyen en las relaciones interpersonales

Según Zupiria (2015), existen tres aspectos principales que influyen en gran medida, o incluso, determinan las relaciones interpersonales, a saber: la personalidad, funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. Estos tres aspectos están presentes en todas las etapas de desarrollo humano.

Personalidad

La personalidad es “la dimensión individual de la experiencia relacional acumulada, en diálogo entre pasado y presente, y encuadrada por un substrato biológico y por un contexto cultural” (Linares, citado en Echavarría et al, 2016, p. 138). Esta dimensión se construye por la influencia de distintos factores como la familia, la escuela, los pares y la sociedad en general.

Carr, citado en Lacunza y Contini (2016) sostiene que la personalidad es un factor determinante en las relaciones interpersonales. Entre algunos rasgos de la personalidad destacados, se encuentran la extroversión, la simpatía, y la estabilidad emocional. Estos rasgos contribuyen con el desarrollo de relaciones interpersonales positivas y saludables.



Funciones cognitivas

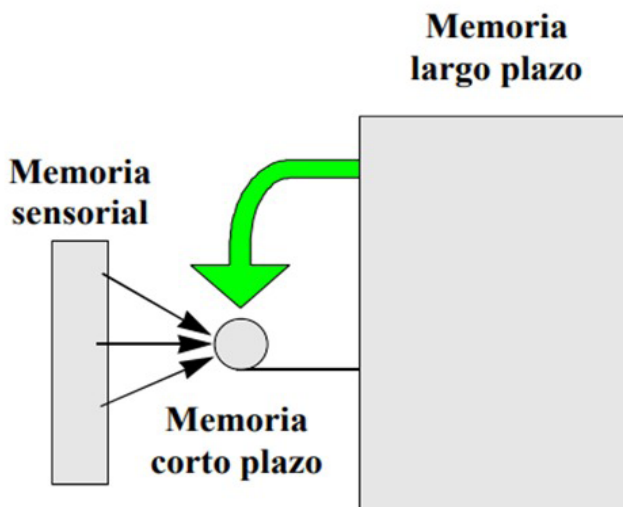
La psicología conductista argumenta —tal como lo propuso Watson a inicios del siglo XX— que su estudio se basa en los procesos observables de la conducta humana; razón por la cual se eliden de su interés de estudio a todo proceso que no sea observable, como, por ejemplo, la conciencia, los pensamientos, los sueños, etc. (Morales e Irigoyen, 2016). Además, sostiene que la conducta humana está basada en un conjunto de refuerzos y castigos que se han producido a lo largo de la propia existencia. En ese sentido, consideran que una persona es de determinada manera porque los castigos y “premios” que ha recibido han moldeado su forma de ser.

Posteriormente, los neoconductistas señalan que la conducta humana no puede tener una explicación tan básica o sencilla, consideran que entre el concepto estímulo y el concepto respuesta existen procesos cognitivos que intervienen en cada persona, y que además difieren de una a otra; es decir, todos pueden tener el mismo estímulo, pero emitir distintas respuestas, ya que las interpretaciones son individuales (Patiño, 2018).

En síntesis, la teoría conductista considera que las relaciones interpersonales se explican mediante un conjunto de estímulos y refuerzos: si la persona capta un ambiente agradable, es posible que mantenga determinada relación; por el contrario, si el entorno resulta desagradable, probablemente, abandone la relación.

Ahora bien, entre las funciones cognitivas que influyen en las relaciones interpersonales se encuentran, según Zupiria (2015), la memoria, la percepción y el pensamiento, las cuales se precisan a continuación:

- **Memoria.** Este proceso cognitivo permite el almacenamiento y recuperación de la información, cuya explicación científica ha sido abordada por distintos modelos. Entre ellos se encuentra el modelo multialmacén, el cual señala tres tipos de memoria: la memoria sensorial, la memoria a corto plazo y la memoria a largo plazo. La primera guarda información proveniente de los sentidos solo durante unos instantes; la segunda —también llamada de trabajo— tiene una capacidad limitada de almacenamiento y su duración es corta, además se encarga de fijar la información en la memoria de largo plazo; por último, la tercera, funciona como una especie de disco duro: guarda gran cantidad de información durante mucho tiempo.

Figura 3*Tipos de memoria*

Fuente: Zupiria (2015)

- **Percepción.** Es un proceso cognitivo que permite la interpretación de diversos fenómenos que ingresan por los sentidos. Esta interpretación se realiza mediante el ajuste entre los datos nuevos y los datos almacenados en la memoria; si la percepción no se podría conocer el mundo. Además, Osorio (2017) señala que no se debe confundir las sensaciones con las percepciones. Las sensaciones son los procesos que se realizan primero, pues captan los estímulos de modo sensorial; las percepciones, en cambio, no son solo sensoriales, sino que implican procesos cerebrales, como el conocimiento y un grado de conciencia sobre el objeto.

Por su parte Barriga, citado en Osorio (2017), existen tres componentes fundamentales para lograr percibir un objeto, a saber: proceso sensorial (captación), un proceso de estructuración e interpretación (asociación de conceptos), y un proceso afectivo (relación entre el sujeto con el mundo).

- **Pensamiento.** El pensamiento, en término sencillos, es un cúmulo de ideas insertadas en la conciencia. Existen dos tipos de pensamiento: el pensamiento espontáneo y el pensamiento dirigido. En primero hace referencia a las ideas continuas que fluyen en la conciencia, es decir que siempre están presentes, incluso cuando se cree que no se está pensando. El segun-

do tiene que ver con una actividad intencional, es decir cuando el pensamiento es dirigido con la finalidad de extraer conclusiones. Para ello, es preciso representar a la realidad en la mente. Además, también existe el pensamiento inteligente —presente en la adultez y desarrollado a lo largo de la vida— que consiste en plantear posibilidades plausibles a partir de conceptos abstractos y lógicos, y elegir la mejor. Cabe resaltar que el pensamiento lógico se adquiere en la adolescencia, aunque no todos lo consiguen, y que los niños no tienen desarrollado el pensamiento inteligente.

El deseo y el estado afectivo

Respecto a estos dos aspectos, Zupiria (2015) señala que el deseo es una experiencia que influye en gran medida en las relaciones interpersonales. El autor sostiene que el desear algo acarrea recuerdos que intentan satisfacer el deseo. En ese sentido, los recuerdos son producto de los aspectos que causan interés en una persona. Con ello se explica que, si no existe interés por relacionarse con otras personas, es probable que los recuerdos negativos en torno al tema se recuperen (de manera inconsciente).

En tanto, las necesidades afectivas son fundamentales desde las primeras etapas de vida, ya que influyen en la construcción de la personalidad; su ausencia puede generar diversos problemas en la persona. Existen tres necesidades afectivas de alta relevancia, a saber: necesidad de contacto físico, necesidad de intimidad y necesidad de pertenencia a un grupo.

- Necesidad de contacto físico. Hace referencia a los abrazos y a las caricias, tomando en cuenta que deben proceder de personas especiales para quienes lo reciben. Durante los primeros años, esta necesidad tiene una importancia mayor que la intimidad y la pertenencia de grupo, pues mediante el contacto, el infante recibe estimulación sensorial, percibe tranquilidad y se siente satisfecho afectivamente. Es importante señalar que, aunque en la infancia esta necesidad tiene mayor peso, su importancia sigue vigente durante toda la vida, ser tocados es una sensación necesaria.
- Necesidad de intimidad. Esta se satisface de modo distinto de acuerdo a la edad. Por ejemplo, en los niños esta necesidad, llamada también de apego, se cubre con la familia, principalmente con la madre o la persona que lo cuida. En otras etapas, no solo la familia cumple este papel, sino también la pareja y las amistades. La satisfacción de esta necesidad sirve de apoyo,

como fuente de se

- Necesidad de pertenencia a un grupo. Esta es una necesidad de gran importancia durante todas las etapas de desarrollo humano, ya que proporciona identidad social. La familia representa el primer y más influyente grupo al que pertenece una persona durante las primeras etapas; ahí se adquieren roles, estilos de comunicación, habilidades sociales, etc. Posteriormente llegan los amigos y otros grupos sociales.

2.4. Tipos de relaciones interpersonales

Relaciones íntimas/superficiales

Por un lado, en las relaciones íntimas, las personas involucradas buscan satisfacer sus deseos y sus afecciones. Esta relación se da de manera recíproca, es decir, los participantes dan y reciben muestras de afecto. Por otro lado, en las relaciones superficiales, el nivel de afección y de conocimiento no es tan profundo, sino más sosegado y cordial, por ejemplo, las relaciones laborales (Torres y Regatto, 2018).

Algunos autores consideran que un requisito medular en las relaciones íntimas es la libertad, es decir, que los participantes no deben percibir coacción, de lo contrario las relaciones no se pueden desarrollar plenamente. Además, resaltan que las relaciones íntimas no se restringen a las parejas, sino a cualquiera donde exista libertad de sentimientos, acciones y pensamientos.

Relaciones amorosas

Las relaciones amorosas son un tipo de relación interpersonal que, según Bolaños, citado en Sabando (2020), está conformado por tres elementos básicos, a saber: compromiso, pasión e intimidad. Si uno de ellos no se encuentra presente, no se puede hablar de una relación amorosa plena, y da lugar a diversos tipos de interacciones, entre ellas se encuentran las siguientes:

- Amistad. Relación donde predomina el componente intimidad y algunos aspectos de personalidad

- Relación pasional. En este tipo de relación prima el elemento pasión.
- Relación formal. Los aspectos legales son los que toman mayor importancia.
- Relación romántica. Ocurre cuando se combinan los componentes pasión e intimidad.
- Apego. Surge cuando se combina los elementos intimidad y compromiso.
- Relación fatua. En este tipo de relación predomina la pasión y el compromiso.
- Amor pleno. En esta relación confluyen los tres elementos en igual medida: pasión, intimidad y compromiso.

Relaciones sociales/personales

Este tipo de relaciones interpersonales hacen referencia a las distintas relaciones entre individuos. De acuerdo a la psicología social, las personas adoptan diferentes identidades al momento de interactuar con los demás, a saber: identidad personal, identidad social e identidad humana. La primera hace referencia a los rasgos propios de la persona; la segunda, se pone en evidencia cuando existe un ambiente interactivo (en grupos), y la última refiere al conjunto de experiencias que tiene la persona a lo largo de su vida (Torres y Regatto, 2018).

2.5. Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son fundamentales en la vida de una persona, ya que representan una fuente de bienestar, y como se producen en todo ámbito social resultan relevantes para llevar una vida integralmente tranquila, pacífica y provechosa. Para ello, es importante practicar y consolidar las habilidades sociales.

Ahora bien, es importante señalar los efectos contraproducentes que pueden llegar a causar las relaciones interpersonales inadecuadas, ya que desequilibran en gran medida el ritmo regular de la vida: causan altos niveles de estrés, malestar con los demás y con uno mismo, incluso pueden generar deterioro en la autoestima.

Roca (2014) indica que las personas con escasas habilidades sociales, y, por ende, con pocas relaciones interpersonales, son propensas a sufrir de ciertas alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión, inclusive de enfermedades psicosomáticas. Asimismo, precisa que ser hábil socialmente contribuye a mejorar la calidad de vida.

En la actualidad, múltiples áreas profesionales exigen —como parte de las competencias a desarrollar— el dominio de buenas relaciones interpersonales, ya que consideran que su contribución para enfrentar los retos de la vida es tan importante como el dominio de los contenidos académicos (Holst, 2017).

Según Roffey, citado en Lacunza y Contini (2016), estas relaciones presentan ciertos elementos que las definen, entre los más destacados se encuentran la carga emocional, la tensión o resistencia a ella que experimentan sus integrantes y el grado de conexión entre ellos. Según este autor, solo si existe confianza, comprensión, respeto, amor, entre otros aspectos, se puede decir que hay una relación interpersonal positiva.

CAPÍTULO III

RELACIONES SOCIALES EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

El ámbito universitario es un campo relacionado con el crecimiento académico y profesional de una persona; no obstante, es preciso señalar que —aunque esa afirmación es verdadera— no debe soslayarse el aspecto social presente en este espacio educativo. El estudiante que se incorpora a la universidad no solo adquiere y pone en práctica conocimientos, sino también habilidades sociales.

En otras palabras, se trata de dos campos estrechamente ligados: académico y social, y, por tanto, deben ser abordados con la misma importancia. Los aprendizajes no serían posible si una existe una interrelación comunicativa previa, ya sea con el docente, con el entorno e incluso con la tecnología. En ese sentido, es fundamental que el campo universitario fomente el fortalecimiento de las relaciones sociales con la finalidad de alcanzar mejores resultados en otros aspectos.

Para lograr tal objetivo, es primordial que la universidad brinde las facilidades necesarias para que el estudiante reciba una orientación al respecto. Algunos estudios han evidenciado que muchos alumnos universitarios —principalmente durante la primera etapa educativa— se sienten desorientados respecto a diversos temas involucrados con su formación integral. En ese sentido, es impor-

tante incorporar dentro de este nivel educativo medios por los cuales se pueda encaminar la formación del estudiante. Para ello, primero es necesario conocer la realidad social en el ámbito universitario y conocer algunos modelos de acción tutorial universitaria.

3.1. Descripción de la realidad social universitaria

Cada universidad cuenta con un ambiente social distinto; sin embargo, existen características similares entre ellas. Precisamente estas permiten hablar de un concepto como “realidad social universitaria”. Ahora bien, si se tendría que señalar dos realidades sociales ampliamente distintas en el ámbito universitario, estas serían las siguientes: universidad presencial y universidad a distancia. Entre ellas sí hay diferencias marcadas muy sobresalientes que es importante señalar.

3.1.1. Universidad presencial

La modalidad presencial en el ámbito educativo en general ha sido durante muchos años, la modalidad más utilizada para impartir enseñanzas. De hecho, tiene características bastante claras, y según diversas fuentes revisadas, muchos autores consideran que este modelo es el más exitoso. Entre algunas razones por las que este modelo aún perdura pese a las amplias herramientas tecnológicas es precisamente por su capacidad de interacción social.

En las aulas presenciales, los estudiantes tienen una experiencia interactiva más sólida, se forman grupos, y muchas veces estos se convierten en una de las razones por las que un alumno continúa matriculado en una materia. Además, se puede alegar que las relaciones emocionales que se establecen en las clases presenciales, tanto con los propios compañeros como por el profesor, son un tanto más profundas, ya que existe contacto.

Como señala Trillo, Zabalza y Vilas (2017), la universidad no solo permite el desarrollo de múltiples habilidades cognitivas, sino también sociales y emocionales, un aspecto que definitivamente no puede limitarse al aspecto teórico, sino práctico. Esta es una de las razones por las que se considera a la universidad presencial como un modelo proficuo en el campo de la interacción social.

No obstante, como bien señala Durán (2015), la universidad presencial también tiene ciertas limitaciones, entre ellas el empleo del tiempo, la recuperación de información tal como fue emitida en clases, la rigidez de los recursos, pues muchas veces las herramientas utilizadas no se ajustan a las necesidades del mundo actual, y sobre todo a las nuevas formas de aprender del alumno. En ese sentido, resulta necesario evaluar las nuevas formas de aprendizaje cognitivo y emocional y trabajar en la mejora de su efectividad, más aún si se habla del campo universitario: “El inicio de la vida en la universidad tiene varias implicaciones en la vida de los estudiantes. Las formas de acción varían y se establecen nuevos vínculos con los profesores y compañeros” (Gómez et al., 2016, p. 40).

3.1.2. Universidad virtual

La educación virtual es una modalidad relativamente reciente que, en los últimos años, ha cobrado mayor relevancia. Hace algunas décadas, esta era una forma educativa poco utilizada, como bien lo definía la Unesco en 1998:

entornos de aprendizajes que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa... un programa informático – interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada. Representan una innovación relativamente reciente y fruto de la convergencia de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones (Durán, 2015, p.1)

En la actualidad, en cambio, La educación universitaria a distancia, como afirman Richardson y Alsup (2014), es una de las modalidades más empleadas por las universidades para poner en marcha sus currículos educativos; y, últimamente la práctica de esta forma educativa se está extendiendo de manera considerablemente. Esto, posiblemente, se debe a la flexibilidad horaria que permite (mejor organización de los tiempos); además de una mayor intensidad en el proceso de aprendizaje, ya que el tiempo de interacción entre profesor-alumno es más extenso (Garrison, citado en Durán, 2015). Cabe resaltar que muchas universidades han optado por incluir en esta modalidad (a distancia) un porcentaje de horas presenciales, a diferencia de las virtuales, cuyo desarrollo es totalmente vía online.

La educación virtual es posible gracias a uso de plataformas virtuales, que son programas que permiten extender virtualmente las aulas presenciales. Ahora bien, su selección depende del nivel tecnológico de cada universidad y de la inversión que estén dispuestas a efectuar; no obstante, siempre se busca que estas permitan incorporar otros elementos relevantes como “archivo, carpeta, etiqueta, libro, página, paquete de contenido, URL o configurar actividades tales como base de datos, chat, consulta, cuestionario, encuestas predefinidas, foro, glosario, herramienta externa, lección, paquete SCORM, taller y tarea” (Durán, 2015, p. 90).

En esta modalidad de educación (virtual) hace posible en un mismo espacio distintos agentes (alumnos, profesor y administrativos) puedan interactuar y lograr una comunicación fluida. Este nivel de fluidez y eficacia en las interacciones y aprendizajes están sujetas, en parte, a los tipos de plataformas virtuales que las universidades adquieren. Por ejemplo, hay algunas que son abiertas (uso libre) y otras en las que hay que pagar un licenciamiento, de lo contrario su uso es restringido. Entre estas últimas se encuentran las siguientes: “Blackboard, WebCT, Virtual Profe, e-Training, jenzabar, e-ducative, ANGEL Learning, Bazaar, Claroline, Moodle, ILIAS, Dokeos, Sakai, Manhattan Virtual Classroom, entre otras” (Durán, 2015, p. 90).

Es importante que las plataformas de uso universitario estén —con ayuda de los recursos humanos— disponibles la mayor cantidad de tiempo posible; si es viable, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, ya que esta capacidad de disponibilidad es un rasgo característico de las clases virtuales.

Estas plataformas universitarias pueden ser ofrecidas de dos formas: sincrónica y asincrónica. La primera se refiere a la interacción en tiempo real, es decir, los alumnos y los docentes coinciden en tiempo y espacio con la ayuda de un ordenador, internet y un programa interactivo. La segunda es una forma de interacción diferida, donde los participantes no coinciden en tiempo y espacio, pero la comunicación se efectúa mediante otros medios electrónicos como el foro y el correo. En ese punto es importante señalar el papel que tienen los feedback, ya que estos son fundamentales para consolidar los aprendizajes y desarrollar las habilidades requeridas en las distintas materias.



Uso de las TIC

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) representan en la actualidad herramientas muy importantes en todo ámbito social, entre ellos el académico-universitario. Al respecto la UNESCO señala lo siguiente:

Es preciso aprovechar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reforzar los sistemas educativos, la difusión de conocimientos, el acceso a la información, el aprendizaje efectivo y de calidad, y una prestación más eficaz de servicios. (UNESCO, 2015, p. 8).

En ese sentido, resulta necesario la capacitación de estas herramientas en el ámbito educativo, tanto para los alumnos como para los docentes con la finalidad de desarrollar nuevas competencias útiles para el manejo de las TIC. Como señalan (Sancho, Ornellas y Arrazola, 2018): “El desarrollo de las tecnologías digitales no sólo ha propiciado nuevas formas de entender la universidad, sino que está teniendo importantes consecuencias en quienes trabajan en ella, en particular, en los docentes e investigadores” (p. 35).

García-Peñalvo, F. (2020). (falta usar esta referencia)

Barberá, Mauri, Onrubia, citado en Cacheiro (2018) señalan algunas características propias de las TIC; entre las cuales se encuentran dinamismo, multimedia, formalismo, interactividad, hipermedia. Estas permiten orientar los aprendizajes y fomentar un escenario más didáctico, lúdico, etc.

- **Dinamismo.** Permiten una comunicación dinámica, la información que se visualiza puede transformarse, esto logra que los aspectos temporales, espaciales, etc. de los diferentes fenómenos sean más perceptibles.
- **Multimedia.** Estas tecnologías permiten combinar distintos sistemas simbólicos para la presentación de diversas informaciones. Además, permiten ir de un sistema a otro sin dificultad.
- **Formalismo.** Participan en la planificación de las acciones de las personas, y permiten identificar las diferencias entre intenciones, acciones, deseos, etc. para logra que la maquina responda.

- Interactividad. Permiten una comunicación constante entre el usuario y la información.
- Hipermedia. Facilitan aprendizajes significativos, ya que los organiza óptimamente. No obstante, también podrían generar confusión o limitar los contenidos (información superficial).

Plataforma Moodle

La palabra moodle es un acrónimo que se forma a partir de los siguientes términos de origen inglés: Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment, que en español se traduce como Entorno de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetos y Modular. De acuerdo a lo expuesto por Ontoria (2014):

Se trata de un Sistema de Gestión del Aprendizaje (SGA) —en inglés, LMS (Learning Management System)— o paquete integrado que contiene las herramientas y los recursos necesarios para crear un curso a través de la red, dando la posibilidad de proponer ejercicios interactivos y no interactivos (p. 915).

Esta plataforma cuenta con diversas características que facilitan las actividad de alumnos y profesores. Entre las características más destacadas se encuentran las siguientes:

- Permite insertar diversos contenidos multimedia como gráficos, fotos, audios, videos, cortometrajes, entre otros.
- Es una plataforma flexible, ya que le permite al docente organizar la información como mejor considere, ya sean actividades de clase, tareas, trabajos, participaciones, etc. Asimismo, hace posible una interrelación más personalizada, ya que permite adecuarla a cada grupo de estudiantes.
- Moodle permite una alta interactividad tanto entre alumno y plataforma, alumno y profesor, y entre estudiantes.
- Hace posible un aprendizaje creativo, lúdico, significativo. Incluso hace posible una reflexión acerca del metaaprendizaje, ya que es el mismo alumno quien gestiona sus propios tiempos, el modo de ver los conteni-



dos, etc. En otras palabras, promueve un aprendizaje con autonomía.

3.2. Relación entre estudiantes universitarios

La sociabilidad, es como señalan Westendarp e Iglesias (2019) es una forma de estar con el otro, de poner ante la percepción del otro las formas de ser y de hacer, de encontrar aspectos en común. Todo ello sin ningún otro objetivo que el de satisfacción personal y la interacción plena. En otras palabras, no hay ninguna intención material, sin premeditación o incluso sin el planteamiento de objetivos o planes a futuro; el único fin es relacionarse con el otro.

La sociabilidad, al igual que el arte, es una forma de crear una realidad; y esto último es precisamente lo que las personas cotidianamente buscan, y no solo con el objetivo de que esta realidad sea útil y eficiente, sino simplemente de construir una realidad bella, donde el aspecto afectivo sea el componente que prime dentro de los grupos sociales (Westendarp e Iglesias, 2019).

Las relaciones en el ámbito de educación superior se dan, como en muchos otros ámbitos, de distintas maneras: se construyen relaciones amicales y se viven situaciones conflictivas. De acuerdo a Jaramillo, citado en Arias-Cardona y Arias-Gómez (2017), en el ámbito de la educación superior los alumnos tienen conflictos relacionados con aspectos académicos, personales y los grupos sociales; además señala que estos conflictos pueden ser de índole verbal, físico o simbólico, etc., y que las formas de solución son también diversas: desde la evasión de la problemática hasta las confrontaciones directas.

Asimismo, es importante que, en medio de la intención socializadora de la universidad, se oriente a los estudiantes a ver el conflicto social como una forma de encontrar respuestas, como una vía de evaluar alternativas, o para poder visualizar su potencial creador en las relaciones interpersonales (Arias, 2015): “es importante recuperar la pluralidad de las/los universitarias/os, distinguiendo las experiencias de las mujeres y varones jóvenes” (Westendarp e Iglesias, 2019, p. 23).

De acuerdo a un estudio realizado en estudiantes universitarios, la conformación de grupos en este espacio educativo se da por afinidad; es decir, se toma en cuenta las características comunes de los integrantes: edad, semestre que cursa, gustos, temas de interés, música, entre otras. Incluso las circunstancias de tensión común hacen que se formen nuevos grupos sociales (Arias, 2019).

Ahora bien, en ciertos contextos se puede visualizar que los grupos restringen el acceso a algunos integrantes, según Morales, citado en Arias (2019) esta restricción ocurre porque los jóvenes universitarios prefieren que los grupos sociales se mantengan, es decir, prefieren formar grupos con integrantes ya conocidos (endogrupo); no obstante, esta preferencia no elide la posibilidad de conformar nuevos grupos (exogrupo): “sólo hay exclusión cuando se niega el acceso al poder y la participación” (p. 132). La universidad debe ser un espacio de inclusión social, no solo entre los estudiantes sino entre toda la comunidad en general.

Respecto al aspecto educativo propiamente, muchos autores coinciden en que un gran porcentaje de estudiantes no encuentran en la universidad un espacio donde concretar sus metas de una manera totalmente clara. Un considerable porcentaje se siente perdido, con incertidumbre, incluso perciben que las relaciones con sus compañeros y profesores es difusa e imprecisa; se percibe un proceso de individuación, aunque este último se percibe en mayor medida en los hombres que en las mujeres: “pero afirma que las jóvenes amplían más sus relaciones que los hombres con jóvenes de carreras distintas a la propia y que la socialización se relaciona directamente con distracciones y salidas” (Arias-Cardona y Arias-Gómez, 2017, p.24)

En ese sentido, es preciso señalar que se requiere de un espacio o un grupo de profesionales particulares que se encarguen de orientar a los estudiantes —a los nuevos principalmente— a relacionarse de manera asertiva a su nuevo ritmo de vida universitaria, brindando pautas, no solo para desempeñarse adecuadamente en el ámbito académico, sino también en el ámbito interpersonal. Como bien señala Patiño y Castañeda, citados en Arias-Cardona y Arias-Gómez (2017): “en la universidad se configuran múltiples redes de interacción social que se juegan en los territorios demarcados por el adentro y el afuera de los campus universitarios, donde los estudiantes intentan construir su autonomía y sus relaciones” (p. 25).

3.3. Relación entre profesor-alumno

En el ámbito de la educación superior, la relación entre profesores y alumnos varían de acuerdo a múltiples factores, entre ellos, la propia práctica docente, es decir, los conocimientos impartidos, la pedagogía utilizada, la evaluación planteada, etc. Galván y Farías (2018) señalan que existe la posibilidad de que la cantidad de reprobados en una materia influya en la aceptación o rechazo de un docente. La tendencia que se observa es la siguiente: cuanto mayor

cantidad de aprobados haya en un curso determinado, mayor aceptación del alumnado tiene un profesor.

Esta tendencia no necesariamente obedece al hecho de que el docente sea “fácil”, sino también se consideran otros factores como los relacionados con el dictado de clases, los materiales utilizados, la claridad de los contenidos, la forma de evaluación seleccionada, entre otros. Galván y Farías (2018) sostienen incluso que existe una relación entre la edad el maestro y la evaluación de los estudiantes: “A mayor edad mejor evaluado” (p. 24).

La universidad representa entonces un espacio de interacción social con personas de distinta edad y un reto de índole integral, como señala Gómez et al. (2016): “Enfrentar la Universidad pone en tensión todas las experiencias anteriores, nuevos niveles de exigencia académicos, pero también nuevas maneras de vincularse en lo social, en relación al grupo de pares y de docentes” p. 46). Si bien entre alumnos las relaciones interpersonales son más frecuentes, la comunicación con los docentes también influye en el ámbito socioeducativo del estudiante, pues los aspectos respecto a la vida profesional son también parte de las preocupaciones de los estudiantes.

3.4. Modelos tutoriales en el ámbito universitario

Debido a la desorientación que perciben muchos estudiantes en el ámbito universitario, se considera necesaria la presencia de un área de tutoría donde el alumno pueda sentirse apoyado y sus dudas sean aclaradas. Como se sabe, durante los últimos años las universidades albergan en las aulas gran número de estudiantes por lo que la atención individual se torna más difícil. En ese sentido la presencia de un tutor se hace fundamental. Existen algunos modelos de tutoría universitaria, entre ellos: modelo... y modelo integral.

Modelo académico

Esta modelo de tutoría tiene distintas denominaciones: tutoría académica, de curso, de asignatura, entre otras. En este modelo el docente se limita a orientar al alumno en aspectos ligados únicamente con la materia. Generalmente se da de forma individualizada, y dentro de las actividades propias del docente.

El objetivo de este modelo es que el alumno logre un mejor desenvolvimiento en la materia de estudio, resuelva con mayor éxito los trabajos académicos, etc. de modo que pueda adoptar nuevas formas de aprendizaje de acuerdo a los resultados que se visualicen. Su efectividad ha hecho que varias universidades iberoamericanas lo incluyan en sus sistemas académicos: con capacitación docente e implementación de materiales idóneos. (Condori, 2018)

Modelo profesional

El modelo profesional, llamado también modelo de titulación o modelo de carrera, es desarrollado por un docente y se busca trabajar las diferentes dimensiones del estudiante (personales, académicas y profesionales) con la finalidad de que este pueda desenvolverse de manera óptima en un lugar de trabajo; es decir, brinda las pautas para que el alumno construya su proyecto profesional mediante la adquisición y desarrollo de competencias. Este es un modelo que requiere de un equipo de apoyo, pues se busca alcanzar distintos objetivos. La implementación de este tipo de tutoría no es muy practicada a nivel nacional (Condori, 2018).

Modelo Integral

El modelo integral es el modelo al que se aspiran lograr los centros universitarios. Presenta una serie de aspectos positivos para el crecimiento educativo (Álvarez y Álvarez, 2015):

- Permite una mejora en todos los aspectos: académico, personal, social y profesional.
- Coopera en la construcción de un proyecto de vida.
- Sirve como una herramienta interdisciplinar que acompaña al alumno en su aprendizaje.
- Brinda un espacio para reflexionar sobre el propio aprendizaje y las necesidades de los estudiantes de manera integral
- Crea la posibilidad de adaptarse a las necesidades de cada institución educativa

- Contiene un plan de formación tanto para los alumnos como para ellos docentes

Además, se puede distinguir tres de modalidades de intervención: por un lado, se encuentra la tutoría docente, en esta modalidad se abordan aspectos relacionados con las asignaturas propiamente; por otro lado, se ubica la tutoría de acompañamiento formativo, que es desarrollado por un equipo de profesores-tutores seleccionado por los dirigentes de la carrera; y por último, la tutoría de asesoramiento personalizado, que involucra un trato particular para apoyar a resolver las conflictos o dificultades que presenta cada alumno. Cada una de estas tutorías presenta ciertas funciones particulares, las cuales se observan en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Modalidades de la tutoría integral

Tutoría docente	Tutoría de acompañamiento formativo	Tutoría de asesoramiento personal
Se busca ayudar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje; es decir, brinda pautas para superar las dificultades, autoevaluando los problemas que se presentan con las asignaturas. Asimismo, se busca despertar el interés por la determinada materia de estudio.	Se busca integrar los aspectos académicos con los sociales. Además, se realiza un seguimiento a la trayectoria académica del estudiante con la finalidad de mejorar el rendimiento. También se busca orientar las decisiones vocacionales.	La finalidad de esta tutoría es cooperar con el conocimiento de sí mismo y el de los demás. También busca mejorar las habilidades sociales, fortalecer las competencias emocionales, entre otras tareas relacionadas con el bienestar personal.

Fuente: Zupiria (2015)

3.5. Importancia de las relaciones sociales en un centro universitario

Muchas veces se cree que la tutoría solo es necesario en la etapas iniciales (primaria, secundaria); sin embargo, la realidad educativa superior es compleja, por lo que un área de asesoramiento representa una forma asertiva de ayudar al estudiante a enfrentar los problemas propios del campo, como señala Lorenzo et al. (2018): “la acción tutorial está destinada a ayudar la planificación del desarrollo, académico personal y profesional del alumnado” (p. 159), pues permite identificar necesidades, carencias y solapamientos de toda índole social.

En la actualidad la tutoría universitaria representa una medida de consolidación educativa; es decir, una acción que permite responder a las nuevas necesidades educativas: “en la actualidad, la tutoría universitaria resulta singularmente apropiada y necesaria para dar respuesta a las demandas del nuevo modelo universitario” (Venegas y Gairín, 2020, p. 107). La diversidad que se visualiza en las aulas universitarias son una muestra clara de que se requiere la presencia de una guía que promueva la equidad, la tolerancia, las buenas prácticas de convivencia, entre otras acciones.

Además, la tutoría universitaria permite desarrollar diversas habilidades sociales, que son imprescindibles para el buen desempeño laboral. Como señala Holst (2017): “la interacción social es la base de su actuación profesional” (p. 22), pues el ser humano es por naturaleza, un ser social, es decir vive en grupos y necesita comunicarse en cualquier ámbito, ya sea personal, laboral, etc.

Ahora bien, debido a su gran importancia, es preciso identificar los espacios sociales donde se desarrollan estas habilidades. Si bien la familia es el grupo social que sienta las bases en varios aspectos, hay otros ámbitos sociales que enriquecen en gran medida las habilidades sociales como, por ejemplo, el contexto educativo. En este ámbito, los jóvenes establecen diversas relaciones interpersonales, pues comparten aspectos en común con los grupos. No obstante, es necesario señalar que pese a los aspectos en común que existen, se presentan también dificultades. Estas surgen comúnmente por dos razones: por adoptar una forma poco asertiva (o incluso agresiva) en la resolución de problemas o por adoptar una actitud muy introvertida o muestran sentimientos de baja autoestima (Holst, 2017).

Estas dificultades que se evidencian en la vida universitaria, muchas veces se extrapola en la vida profesional, lo cual significa una enorme desventaja para los estudiantes y egresados. Como bien señala Verano et al. (2016): “La competencia de comunicación oral es una de las más importantes para la empleabilidad de los titulados universitarios” (p.39). Asimismo, propone la elaboración de rúbricas que permitan organizar los avances de los estudiantes con la finalidad de formar mejores profesionales. En síntesis, muchos autores señalan “la importancia de la acción tutorial y el Plan de Acción tutorial en la Universidad como pieza de vital importancia en la formación del alumnado” (Lorenzo et al., 2018, p.159).

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE UN PROGRAMA DE TUTORÍA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES: UN ESTUDIO EN ESTUDIANTES DEL I CICLO DE PSICOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Como se sabe, con el pasar de los años, todo cambia. Por tanto, el ámbito educativo también sufre modificaciones, tanto en contenido como en forma. En objetivo de estas modificaciones es lograr una formación integral. En el nivel universitario, existe la muy conocida Ley universitaria, la cual establece los parámetros necesarios para lograr una educación óptima.

La presente investigación busca ofrecer una alternativa de mejora educativa universitaria con el apoyo de la tecnología, ya que esta última es actualmente una herramienta eminente en los diferentes ámbitos sociales. En ese sentido, es importante tomarla en cuenta con la finalidad de potenciar los objetivos propuestos. En este caso, la herramienta principal que se utiliza es la plataforma Moodle, la cual permite una interacción dinámica y aporta con el fortalecimiento

to los distintos aspectos del estudiante: personal y académico, social. Precisamente, en este último se ha observado mayor cantidad de falencias, las cuales necesitan ser atendidas para contribuir a una formación y desarrollo integral.

La hipótesis de investigación es la siguiente: El programa de tutoría logrará que las relaciones interpersonales de los estudiantes de I ciclo de psicología en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote filial Chiclayo (2016) se efectúen de una mejor manera.

Aspectos metodológicos

Tabla 3

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Programa de tutoría	Planificación Ejecución Monitoreo Evaluación	Diagnóstico • Metas • Plan de trabajo • Cumplimiento de metas • Sistema de evaluación	Cuestionario
Relaciones Interpersonales	• Valores • Empatía • Congruencia • Cordialidad • Conflictos	Comunicación Respeto Ética Comprensión Amistad Convivencia justicia Confianza Ayuda mutua Competitividad Resolución de problema	Cuestionario

La investigación fue de tipo descriptiva y propositiva. La población de estudio estuvo constituida por colaboradores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Chiclayo, que reúne en total 10 personas. El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia, el cual consiste en la obtención de muestras representativas a través de la inclusión en la muestra de grupos “típicos”. Para ello, el investigador realizó una selección intencional y directa de los individuos, es decir, según la conveniencia y la facilidad de acceso. En base a ello, se consideró un tamaño muestral de 10 personas, las cuales cumplían ciertas características como trabajo en equipo, liderazgo, ente otras. Se trató de una población muestral, ya que la población y la muestra están conformadas por los mismos miembros, integrantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en Chiclayo, según descripción.

La muestra estuvo conformada por las 10 personas, las personas seleccionadas cumplían ciertos requisitos como: liderazgo, trabajo en equipo, etc.

Se trató de una población muestral, puesto que la población y muestra sujeta a estudio fue la misma y estuvo conformada por los miembros que integraron La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Chiclayo, según descripción.

Tabla 4

Muestra de estudio

Alumnos	Cantidad
Psicología	10
Total	10

Las técnicas de investigación utilizadas fueron la encuesta, que contempló la recopilación de datos personales vinculados al aspecto social, económico y cultural, además de la entrevista, formulada a los compradores y vendedores informales del mercado modelo.

Análisis y resultados

Análisis de la información N.º 01

- ¿Los objetivos del programa de tutoría están relacionados a su formación Profesional?

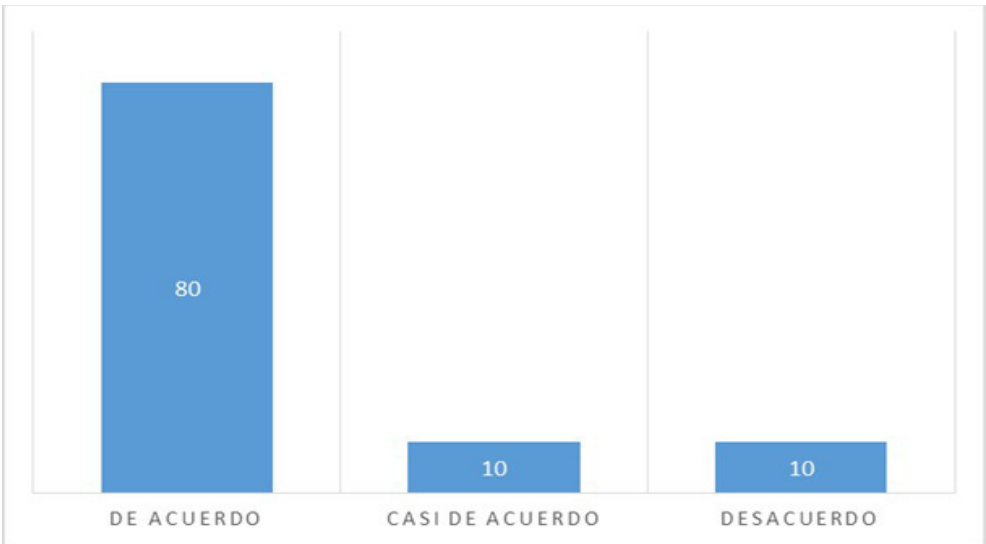
Tabla 5

Relación de los objetivos con el Programa de Tutoría

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	10
Casi de acuerdo	2	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 4

Relación de los objetivos del Programa de Tutoría con la profesión



En la Tabla 5 y Figura 4 se puede visualizar en qué medida los participantes consideran que los objetivos propuestos por el Programa de Tutoría se relacionan con su formación profesional. En la encuesta se evidenció que un 10 % estuvo en desacuerdo, de igual modo un 10 % estuvo casi en desacuerdo, y un 80 % expresó que estaba de acuerdo; es decir, que el programa de tutoría sí se

relacionaba con su profesión.

- ¿Cree que las redes sociales han cambiado la forma en la que las personas se comunican con otros facilitando la expresión de ideas de los estudiantes?

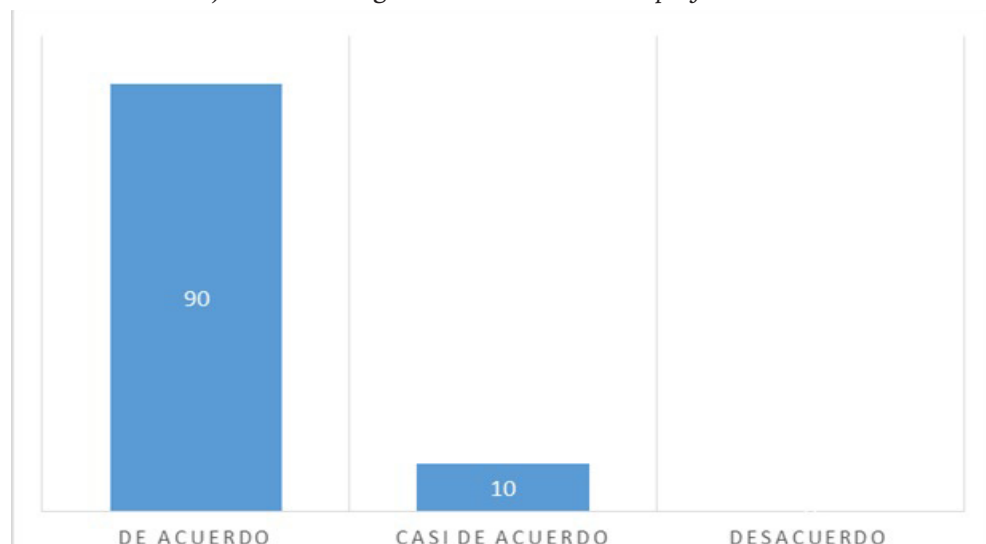
Tabla 6

Comunicación de los estudiantes en redes sociales

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 5

Relación de los objetivos del Programa de Tutoría con la profesión



En la Tabla 6 y Figura 5 se visualizan las posturas de los estudiantes respecto a la influencia de las redes sociales en la mejora de la comunicación, donde el 10 % estuvo casi de acuerdo con que las redes sociales permiten que los estudiantes expresen mejor sus ideas; mientras que el 90 % se mostró de acuerdo; ningún estudiante estuvo en desacuerdo en este ítem.

- ¿Las metas que presenta el programa son claras, precisas y alcanzables?

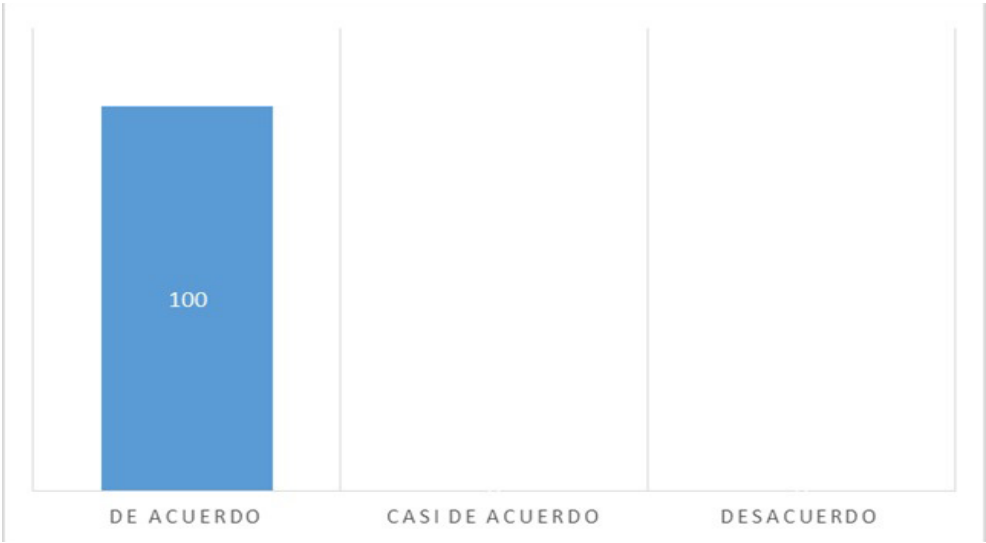
Tabla 7

Características del programa de tutoría

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 6

Características del programa de tutoría



En la Tabla 7 y Figura 6 permite observar que los estudiantes, respecto a su apreciación sobre si o son o no claras las metas del programa, el 100 % considera que sí son claras; es decir, hay 0 % de estudiantes que están casi de acuerdo y 0 % que están en desacuerdo.

- ¿Los contenidos del programa incluyen de manera equilibrada conocimientos, habilidades y actitudes logrando efectividad en desempeño personal?

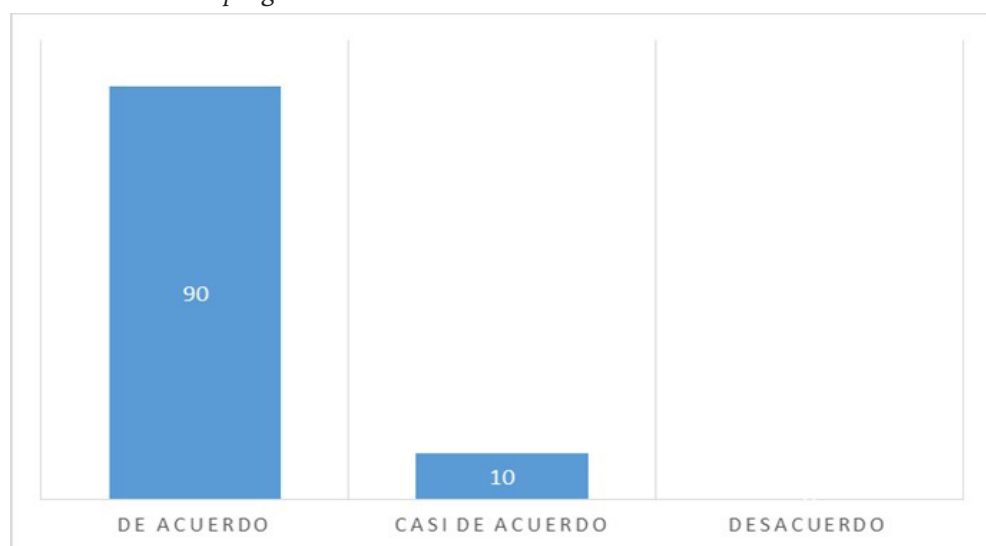
Tabla 8

Habilidades y actitudes en el desempeño personal

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 7

Características del programa de tutoría



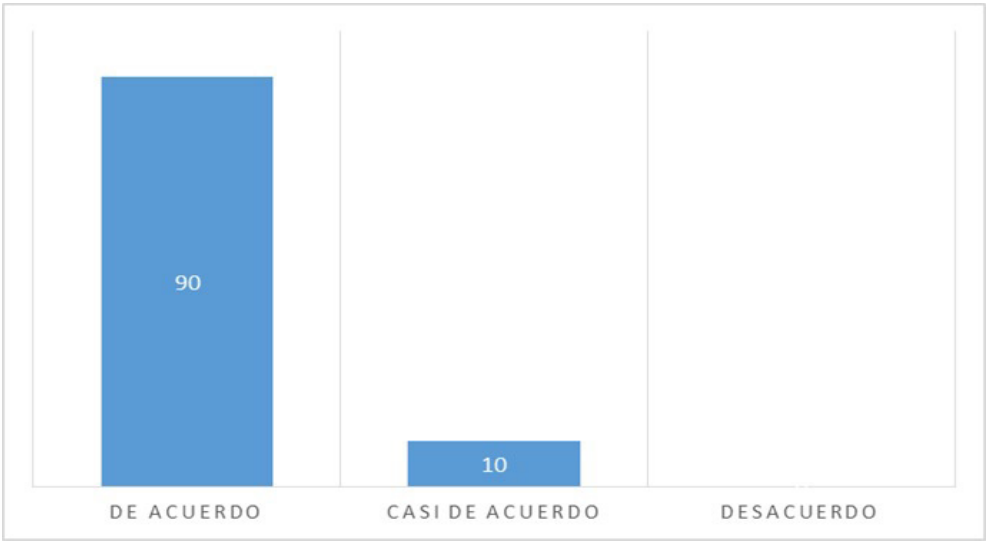
En la Tabla 8 y Figura 7 que aborda la interrogante sobre el equilibrio de los contenidos brindados en el programa, es decir, si transmiten o no conocimientos, habilidades y actitudes de manera proporcional. El 0 % manifestó una opinión en desacuerdo, el 10 % señaló que está casi de acuerdo y el 90 % afirmó que estaba de acuerdo, es decir que sí observaban un equilibrio entre los conocimientos, habilidades y actitudes transmitidas.

- ¿El plan posee estrategias eficaces y pertinentes para alcanzar metas?

Tabla 9
Estrategias eficaces y pertinentes

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 8
Estrategias eficaces y pertinentes



En la Tabla 9 y Figura 8, que responde a la pregunta: ¿el plan posee estrategias eficaces y pertinentes para alcanzar metas? se evidencia que el 0 % de los estudiantes considera que el plan no posee estrategias eficaces para lograr los objetivos propuestos; el 10 % está casi de acuerdo con que el plan posee estrategias eficaces, y el 90 % considera que el plan cuenta con las herramientas necesarias para alcanzar las metas planteadas.

- ¿La plataforma tecnológica dispone de herramientas de gestión del contenido, permitiendo diferentes formas de organización de los mismos?

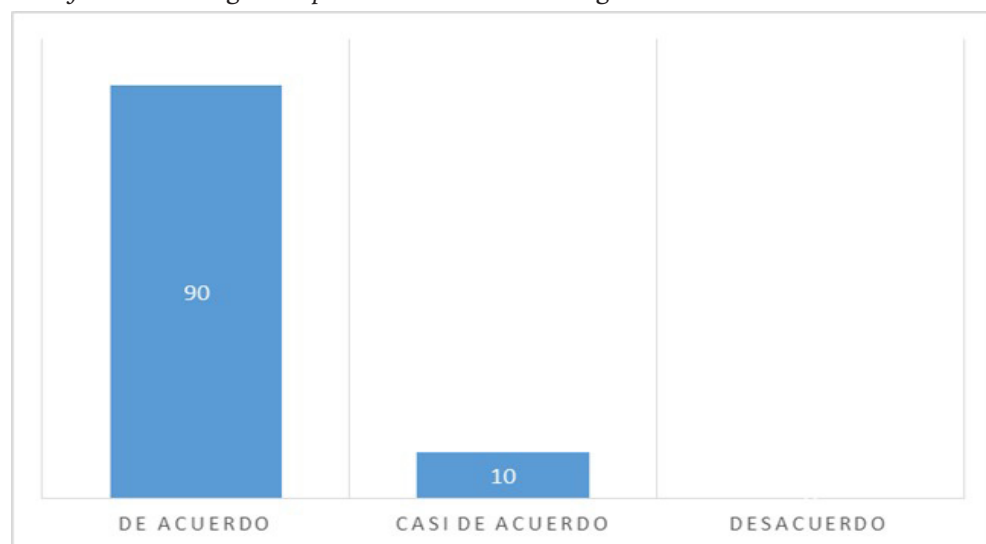
Tabla 10

Plataforma tecnológica dispone de herramientas de gestión

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 9

Plataforma tecnológica dispone de herramientas de gestión



En la Tabla 10 y Figura 9 se observa que los estudiantes —respecto a la pregunta sobre la eficacia de la plataforma tecnológica— adoptaron una postura positiva: el 90 % manifestó que está de acuerdo con que la plataforma cuenta con las herramientas necesarias para organizar el contenido; el 10 % estuvo casi de acuerdo con ello; y el 0 % estuvo en desacuerdo.

- ¿Es importante realizar un control o seguimiento del desarrollo del programa tutorial?

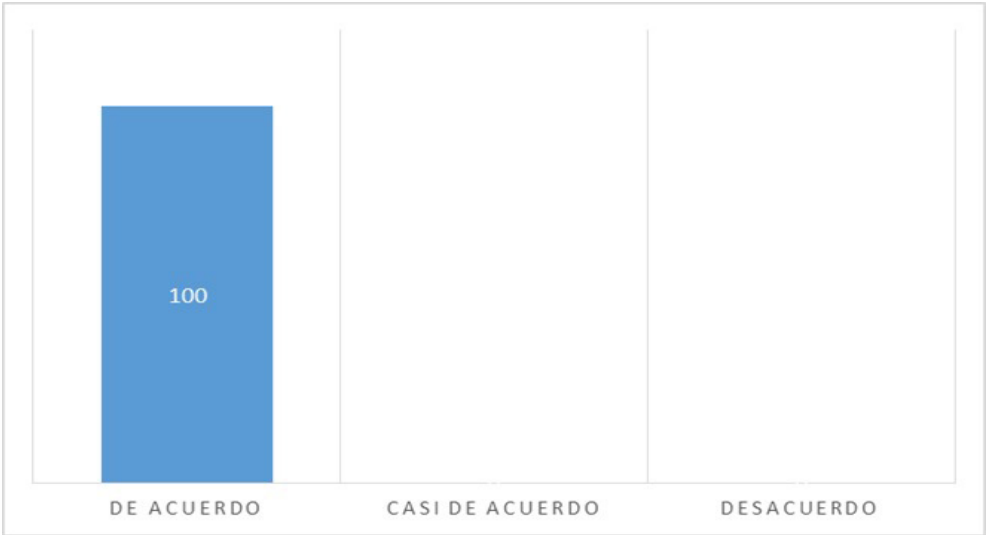
Tabla 11

Seguimiento del desarrollo del programa

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 10

Seguimiento del desarrollo del programa



En la Tabla 11 y Figura 10, que responde a la pregunta relacionada con el control del programa de tutoría, se evidenció que el 100 % de los estudiantes estaban de acuerdo con que se realice un control o seguimiento durante la ejecución del programa con la finalidad de potenciar las bondades del programa.

- ¿Crees que es el acompañamiento o monitoreo a los estudiantes seria de suma importancia para el desarrollo del programa tutorial?

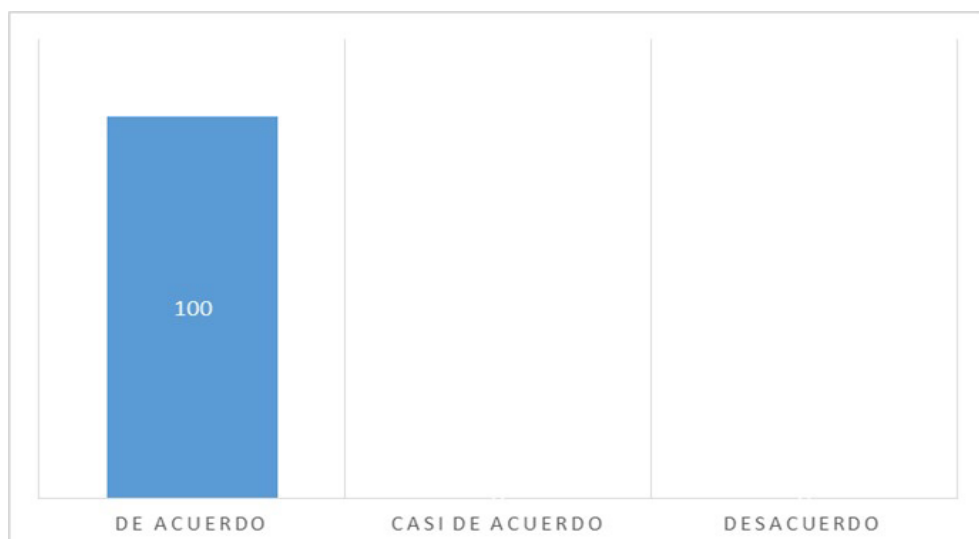
Tabla 12

Importancia del desarrollo del programa

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 11

Seguimiento del desarrollo del programa



En la Tabla 12 y Figura 11 se muestra la postura que tienen los estudiantes respecto a si consideran importante o no el monitorea o acompañamiento durante la ejecución del programa, donde todos estuvieron de acuerdo con ello; es decir, el 100 % considera relevante un continuo seguimiento hacia ellos mismos durante el programa de tutoría.

- ¿Ayuda la evaluación a una mejora continua para el programa tutorial?

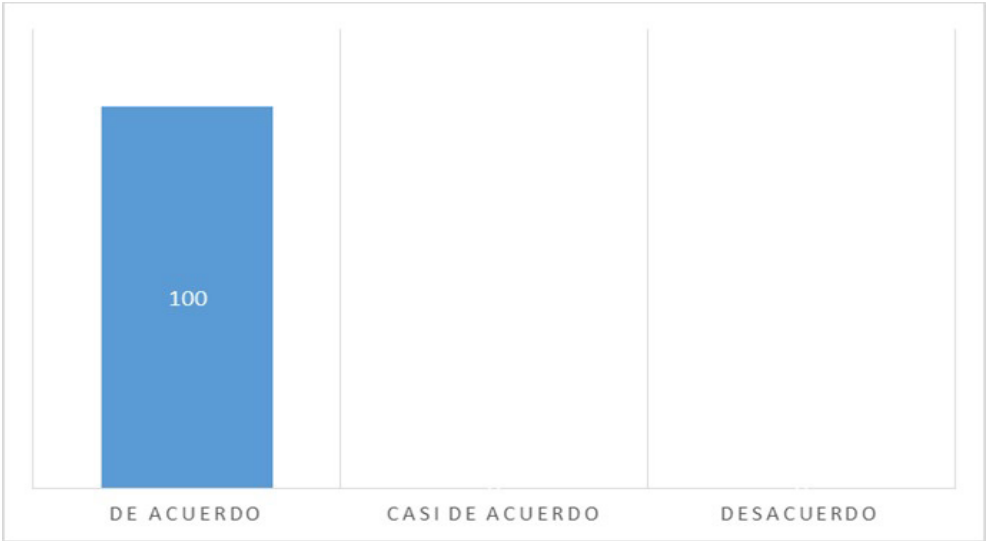
Tabla 13

Evaluación para una mejora continua

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 12

Evaluación para una mejora continua



En la Tabla 13 y Figura 12 se puede visualizar que, respecto a la incorporación de una evaluación continua durante el programa de tutoría, el total de los estudiantes que participaron estuvieron de acuerdo. En otras palabras, todos consideran que se debe realizar una retroalimentación con la finalidad de superar dificultades durante la implementación.

- ¿Permitirá la evaluación realizar un mejor desarrollo y orientación a los estudiantes?

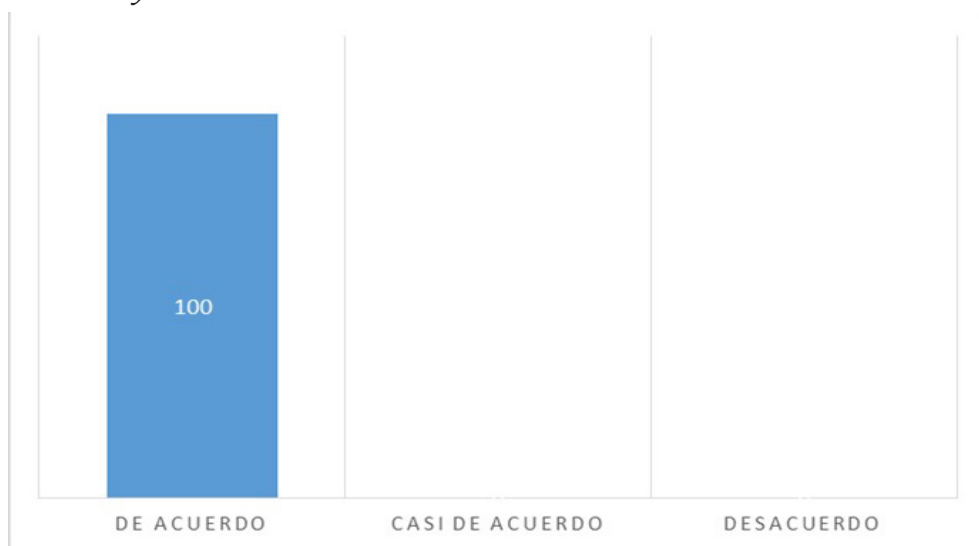
Tabla 14

Desarrollo y orientación a los estudiantes

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 13

Desarrollo y orientación a los estudiantes



En la Tabla 14 y Figura 13 se puede ver que el 100 % de los estudiantes encuestados sostuvo que está de acuerdo con que la evaluación es un componente del programa que permite generar un mayor desarrollo en los estudiantes.

- ¿Evita las conversaciones?

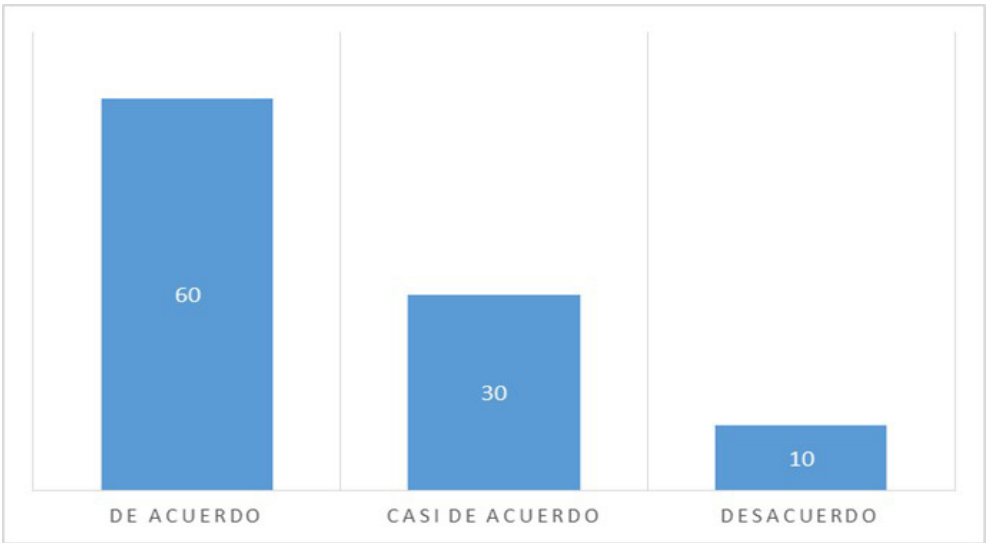
Tabla 15

Evitar conversaciones

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60
Casi de acuerdo	3	30
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 14

Evitar conversaciones



En la Tabla 15 y Figura 14 se muestran los resultados de los estudiantes respecto a la pregunta “¿ evita conversaciones?”. El 60 % afirma que sí evita conversaciones; el 30 % considera que a veces lo hace; y el 10 % tiene una respuesta negativa, es decir no evita conversaciones.

- ¿Se siente nervioso cuando habla ante personas extrañas?

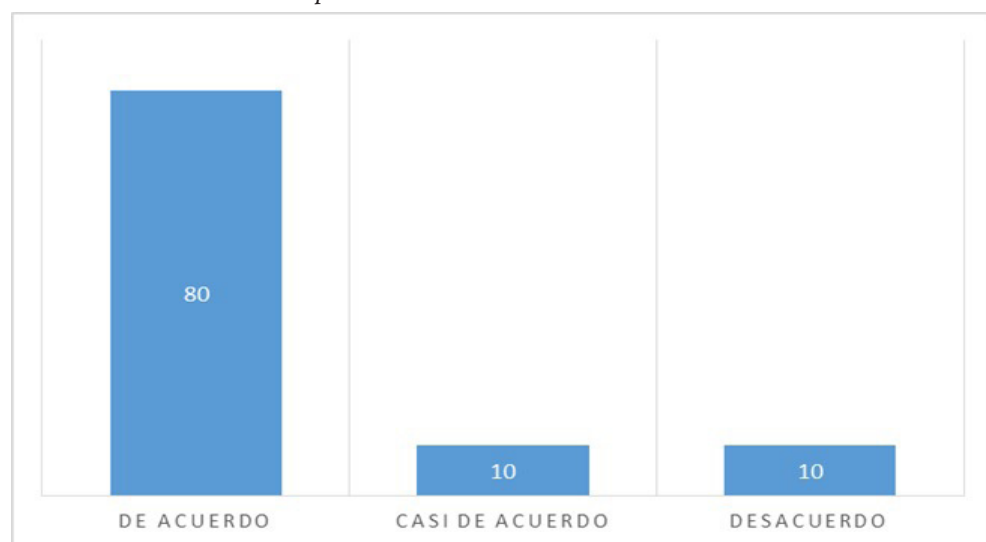
Tabla 16

Nerviosismo al hablar con personas extrañas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 15

Nerviosismo al hablar con personas extrañas



En la Tabla 16 y Figura 15 se evidencia que, ante la pregunta “¿se siente nervioso cuando habla ante personas extrañas?”, el porcentaje mayoritario de estudiantes (80 %) tuvo una respuesta afirmativa; el 10 %, una respuesta negativa; y el otro 10 % considera que se encuentra casi en acuerdo; es decir, el nerviosismo ante personas extrañas no se produce siempre.

- ¿Demuestras afecto y cuidado con tus familiares y tus amigos, a pesar de las diferencias y disgustos que tengas con ellos?

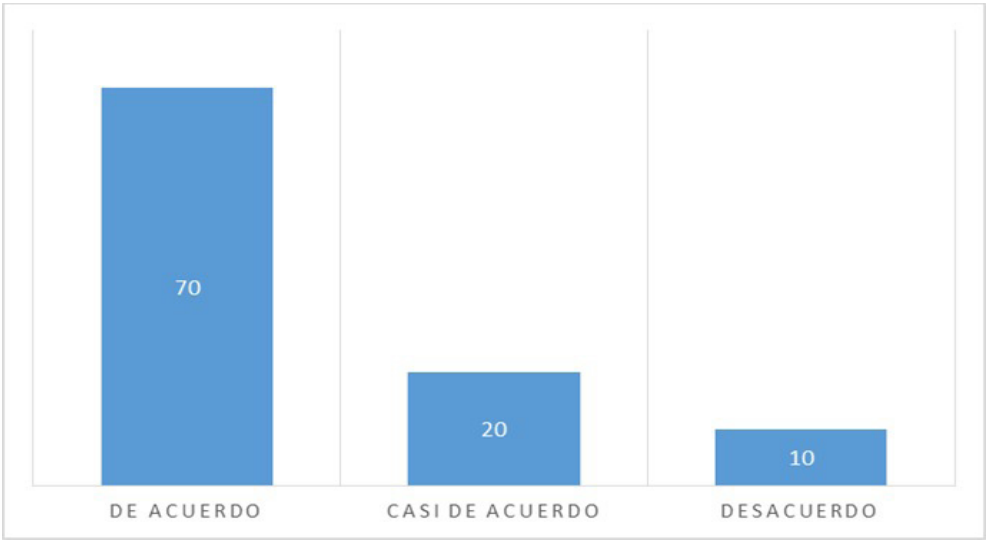
Tabla 17

Afecto y cuidado con familiares y amigos

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 16

Afecto y cuidado con familiares y amigos



En la Tabla 17 y Figura 16 se puede observar que el 70 % de los encuestados considera que sí demuestra afecto y cuidado con sus familiares y amigos, a pesar de las diferencias y disgustos que tengan con ellos. El 20 % considera que ese afecto y cuidado con sus seres queridos no es demostrado siempre; y el 10 % opina que no es afectivo y cuidadoso con sus familiares y amigos frente a las diferencias y disgustos.

- ¿Intento seguir las reglas?

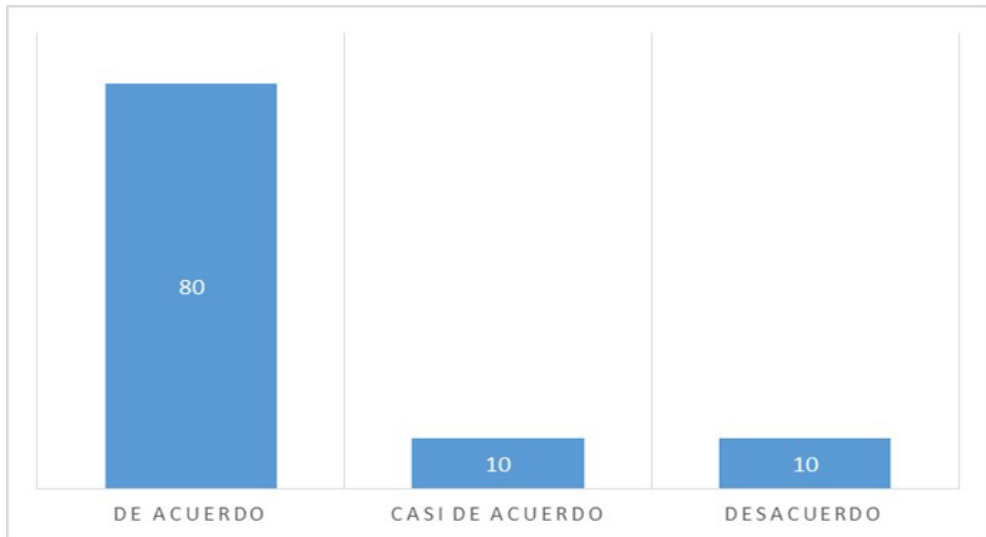
Tabla 18

Sigue Reglas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 17

Sigue Reglas



En la Tabla 18 y Figura 17 se puede observar que el 80 % de los estudiantes encuestados intenta seguir las reglas; el 10 % lo hace a veces; y el resto (10 %) no intenta seguirlas.

- ¿Sientes que se te brinda la confianza, el tiempo y la comprensión para expresar mis problemas estudiantiles, personales y familiares?

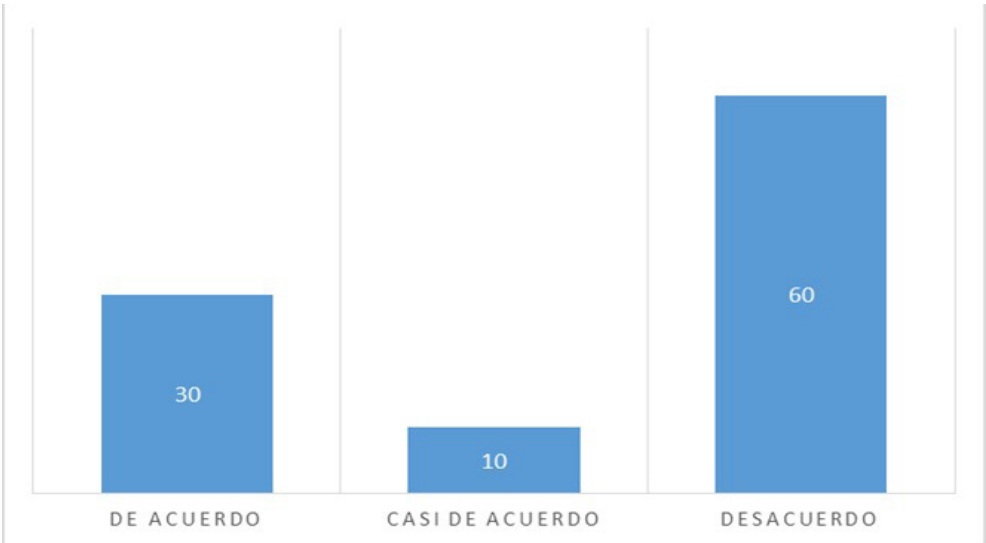
Tabla 19

Sensación de confianza y comprensión para expresar sus problemas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	30
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	6	60
Total	10	100

Figura 18

Sensación de confianza y comprensión para expresar sus problemas



En la Tabla 19 y Figura 18 que muestran los resultados ante la pregunta “¿sientes que se te brinda la confianza, el tiempo y la comprensión para expresar tus problemas estudiantiles, personales y familiares?”, se observa que el 30 % de los estudiantes está de acuerdo; el 10 % se muestra casi de acuerdo; y el 60 % está en desacuerdo.

- ¿Tus compañeros no te brindan la confianza suficiente para manifestar tus inquietudes y problemas?

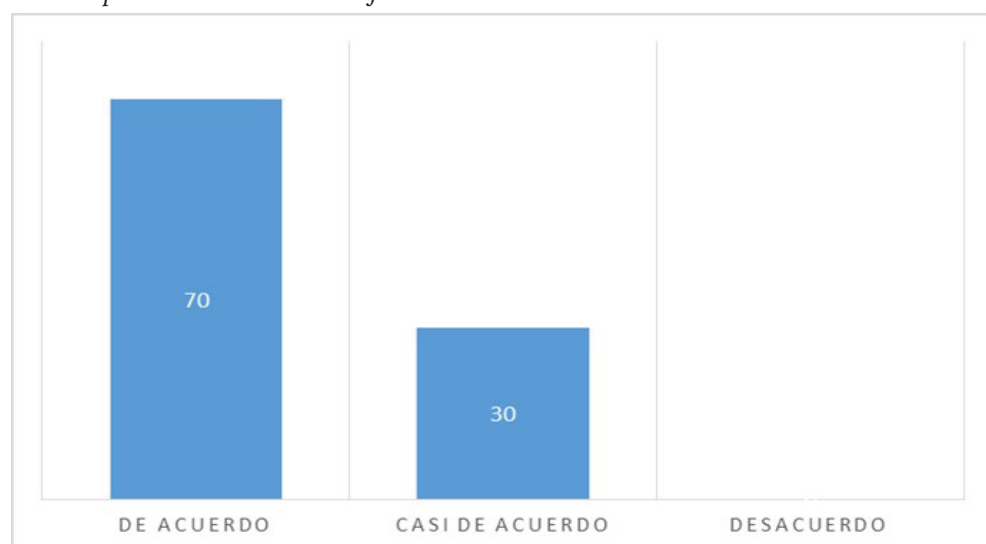
Tabla 20

Los compañeros no brindan confianza

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70
Casi de acuerdo	3	30
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 19

Los compañeros no brindan confianza



En la Tabla 20 y Figura 19 se puede apreciar que la mayoría de estudiantes (70 %) está de acuerdo en que sus compañeros no le brindan la confianza suficiente para manifestar sus inquietudes y problemas; el 30 % está casi de acuerdo; y no hay estudiantes (0%) que estén en desacuerdo.

- ¿Brindo mi amistad con facilidad?

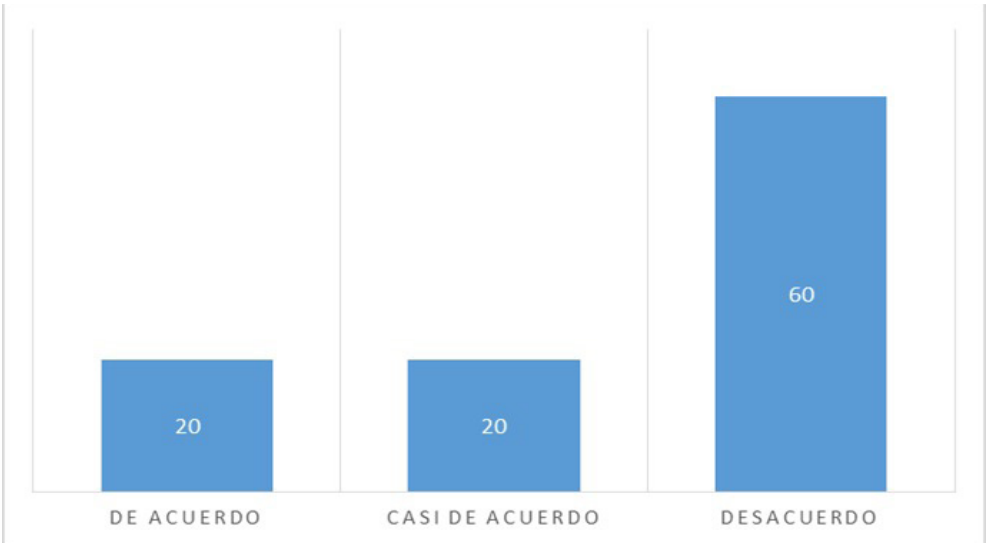
Tabla 21

Brindo amistad con facilidad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	20
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	6	60
Total	10	100

Figura 20

Brindo amistad con facilidad



En la Tabla 21 y Figura 20 se puede observar que el 20 % de estudiantes está de acuerdo, es decir tiene una respuesta afirmativa a la pregunta “¿brindo mi amistad con facilidad?”. El 20 % está casi de acuerdo, y el 60 % no está de acuerdo; es decir no brinda su amistad con facilidad.

- ¿Considera importante la amistad entre estudiantes?

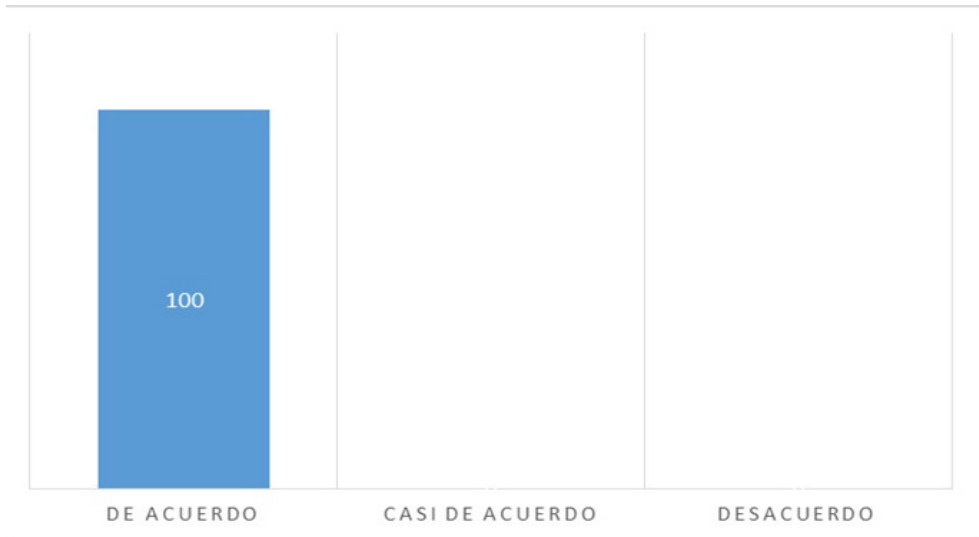
Tabla 22

Importancia de la amistad entre estudiantes

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 21

Importancia de la amistad entre estudiantes



En la Tabla 22 y Figura 21 se aprecia que el total de los encuestados (100 %) está de acuerdo en que la amistad entre estudiantes es importante.

- ¿La convivencia estudiantil es una gran fortaleza para la integración y la formación de los profesionales?

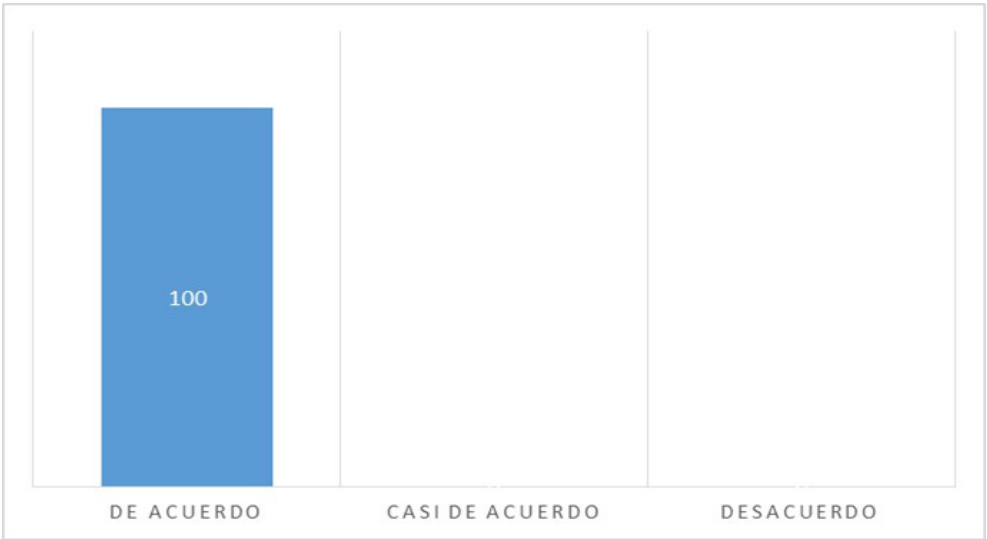
Tabla 23

Convivencia estudiantil es fortaleza para la integración

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 22

Convivencia estudiantil es fortaleza para la integración



En la Tabla 23 y Figura 22 se muestra las respuestas de los estudiantes respecto a la pregunta “¿la convivencia estudiantil es una gran fortaleza para la integración y la formación de los profesionales?”. El 100 % está de acuerdo, es decir emitió una respuesta afirmativa.

- ¿Se le dificulta relacionarse con las personas fácilmente?

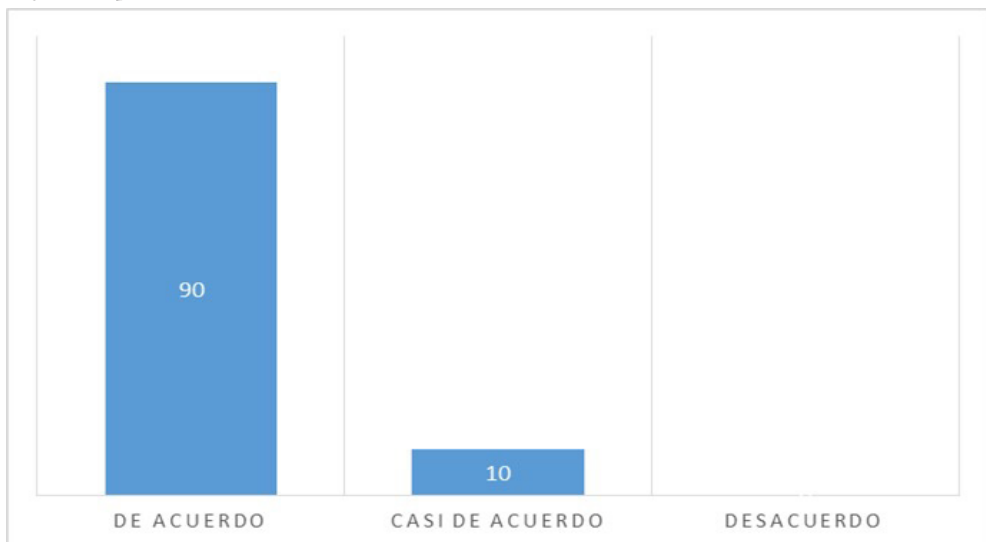
Tabla 24

Dificulta para relacionarse

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90
Casi de acuerdo	1	10
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 23

Dificulta para relacionarse



En la Tabla 24 y Figura 23 se muestra que el 90 % de los estudiantes está de acuerdo, es decir, considera que tiene dificultades para relacionarse con facilidad con los demás. El 10 % está casi de acuerdo, es decir, opina que no siempre le causa dificultades relacionarse con los demás; y el 0 % está en desacuerdo; es decir no hay alumno que no tenga dificultades para relacionarse con los demás.

- ¿Cuándo recibes una crítica te hundes y tratas de justificarte continuamente?

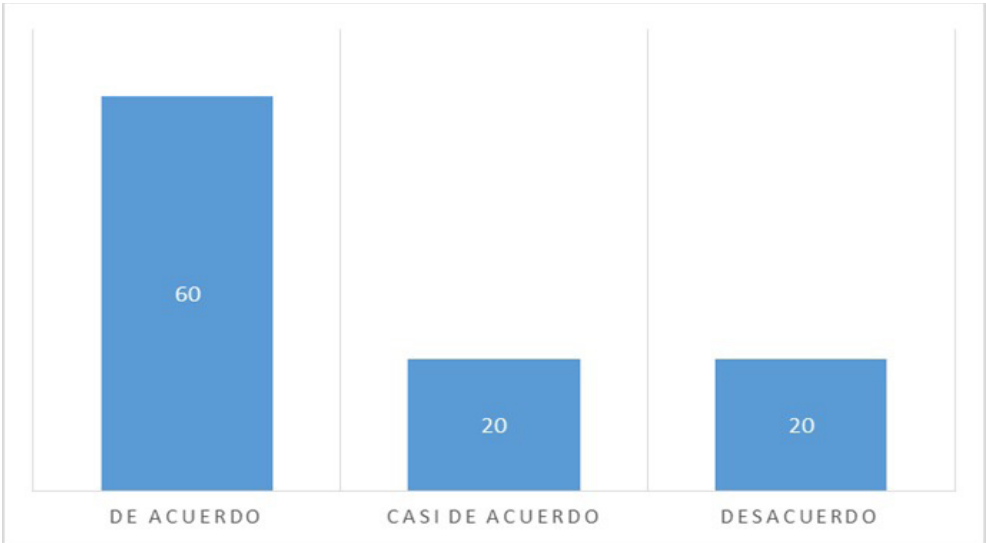
Tabla 25

Frente a una crítica se hunde y trata de justificarte continuamente

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	60
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	2	20
Total	10	100

Figura 24

Frente a una crítica se hunde y trata de justificarte continuamente



En la Tabla 25 y Figura 24 se evidencia que el 60 % de los estudiantes está de acuerdo con que se hunde ante una crítica e intenta justificarse; el 20 % está casi de acuerdo; y el 20 % está en desacuerdo; es decir no se hunde ante las críticas.

- ¿Cuándo se presentan situaciones difíciles o de injusticias busca la verdad para solucionar el problema?

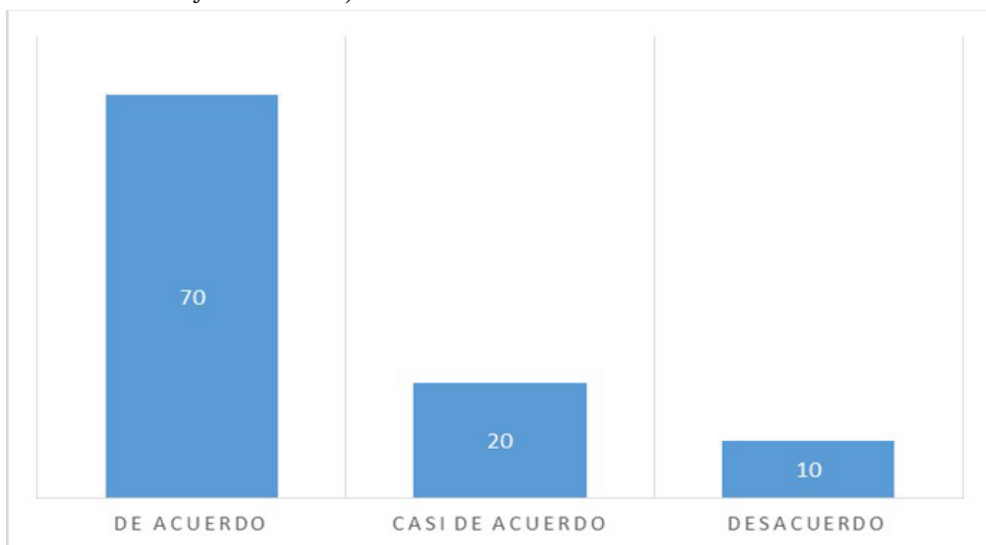
Tabla 26

En situaciones difíciles o de injusticias busca la verdad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 25

En situaciones difíciles o de injusticias busca la verdad



En la Tabla 26 y Figura 25 se observa que el 70 % de los encuestados está de acuerdo, es decir, busca llegar a la verdad ante situaciones difíciles o injustas. El 20 % es casi de acuerdo, es decir busca hacer justicia a veces; y el 10 % está en desacuerdo: no busca llegar a la verdad ante situaciones de injusticia.

- ¿Si tienes que compartir un secreto o comunicar algo te es fácil?

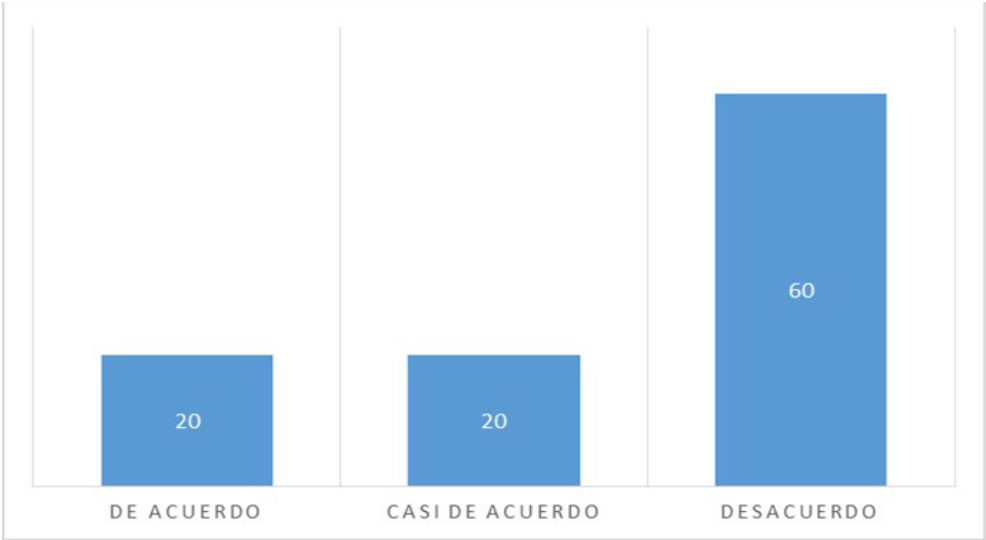
Tabla 27

Comparte un secreto o comunica algo fácilmente

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	20
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	6	60
Total	10	100

Figura 26

Comparte un secreto o comunica algo fácilmente



En la Tabla 27 y Figura 26 se puede ver que el 20 % de estudiantes, ante la pregunta “¿si tienes que compartir un secreto o comunicar algo te es fácil?” se muestra de acuerdo, es decir sí le es fácil compartir secretos o comunicar algo. El 20 % está casi de acuerdo y el 60 % está en desacuerdo: no le es fácil compartir secretos o comunicar algo.

- ¿El tutor te brinda la confianza para compartir tus inquietudes?

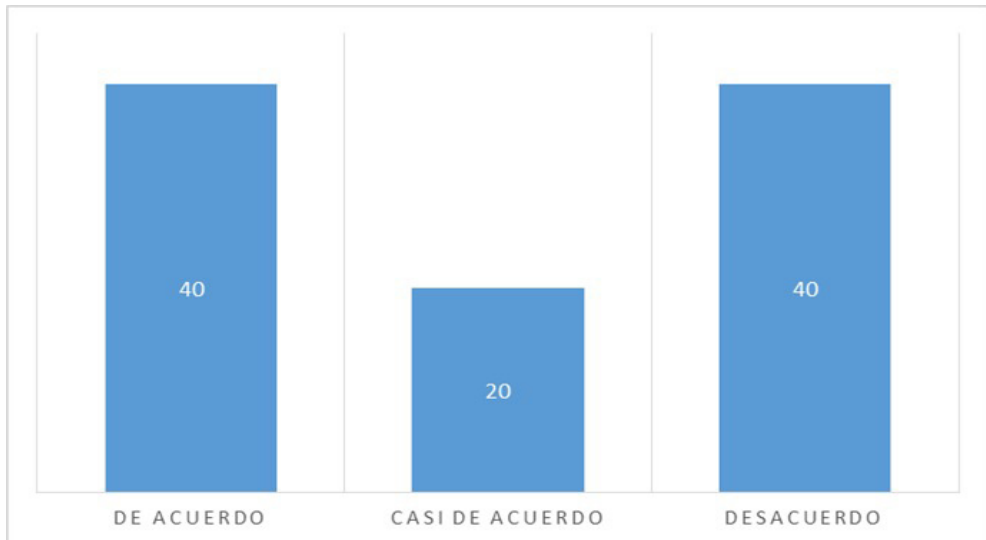
Tabla 28

Confianza para compartir inquietudes

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	40
Casi de acuerdo	2	20
Desacuerdo	4	40
Total	10	100

Figura 27

Confianza para compartir inquietudes



En la Tabla 28 y Figura 27 se puede observar que el 40 % de los estudiantes está de acuerdo con que el tutor brinda la confianza necesaria para compartir sus inquietudes. El 20 % está casi de acuerdo; es decir, considera que el tutor no siempre brinda confianza; y el 40 % está en desacuerdo: opina que el tutor no brinda la confianza para compartir inquietudes.

- ¿Crees que la utilización colaborativa y compartida de los recursos entre estudiantes permite la integración entre ellos?

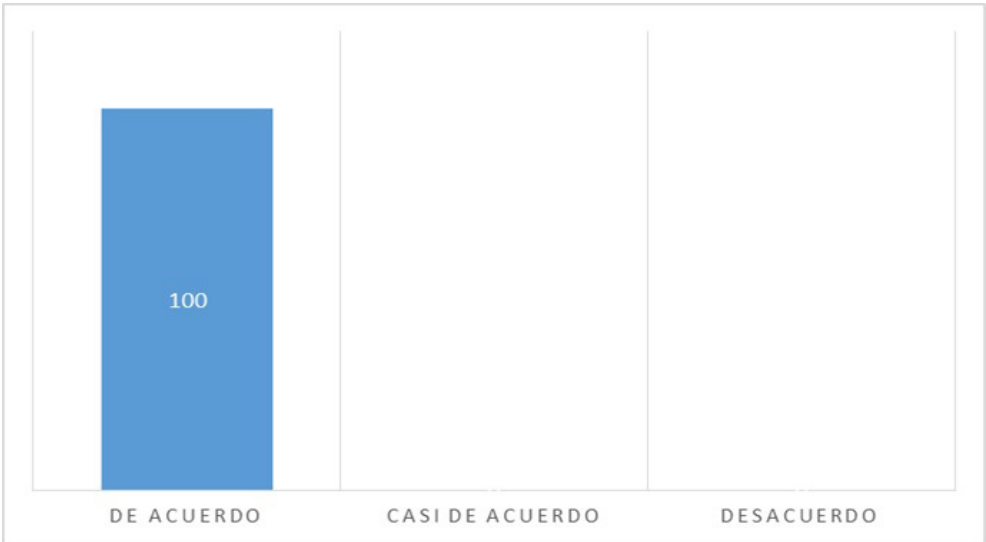
Tabla 29

Uso colaborativo y compartido de recursos permite la integración

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 28

Uso colaborativo y compartido de recursos permite la integración



En la Tabla 29 y Figura 28 muestra las respuestas de los estudiantes ante la interrogante “¿Crees que la utilización colaborativa y compartida de los recursos entre estudiantes permite la integración entre ellos?”. El total de estudiantes (100 %) respondió que está de acuerdo , es decir, sí considera que la utilización compartida de los recursos permite la integración entre ellos.

- ¿Si algún amigo o compañero de estudios necesita ayuda no dudas en apoyarlo (a)?

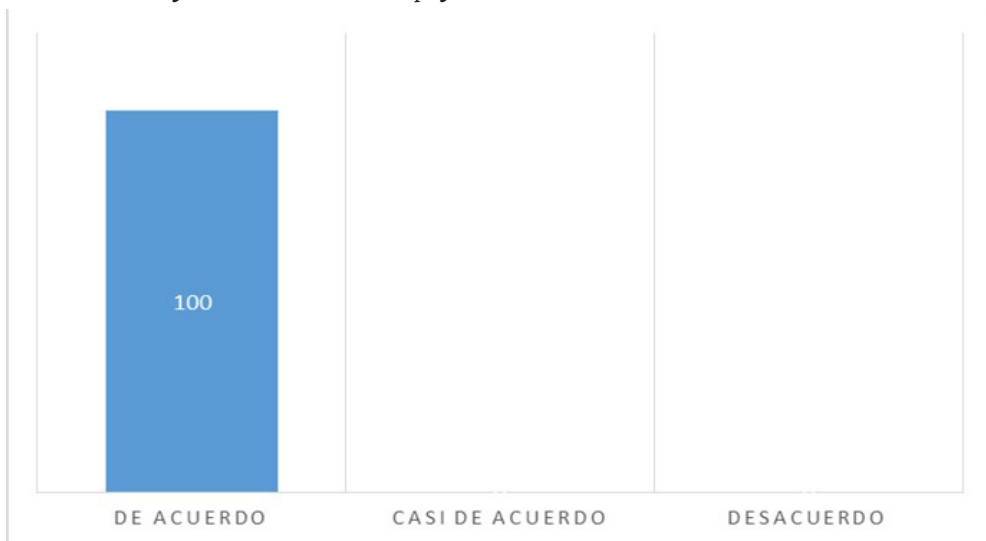
Tabla 30

Si se necesita ayuda no se duda en apoyar

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 29

Si se necesita ayuda no se duda en apoyar



En la Tabla 30 y Figura 29 se puede observar que el total de estudiantes (100 %) está de acuerdo con ayudar a un compañero o amigo que lo necesite sin dudar.

- ¿Crees que la sinceridad entre estudiantes es importante para que exista una buena relación comunicativa?

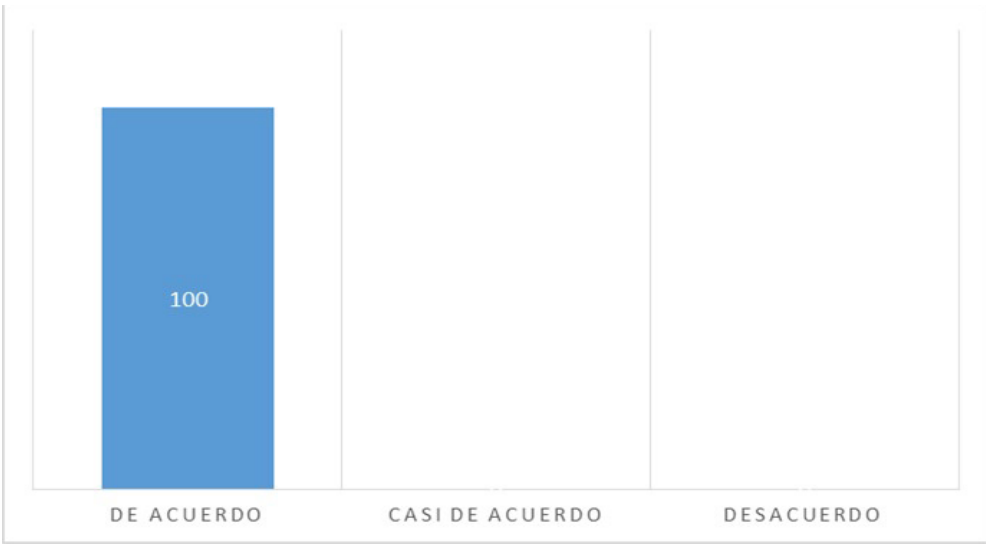
Tabla 31

Sinceridad entre estudiantes para una buena relación comunicativa

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 30

Sinceridad entre estudiantes para una buena relación comunicativa



En la Tabla 31 y Figura 30 se puede apreciar que el total de estudiantes (el 100 %) encuestados está de acuerdo con que la sinceridad entre estudiantes es importante para que exista una buena relación comunicativa.

- ¿Te es fácil compartir tu opinión y punto de vista?

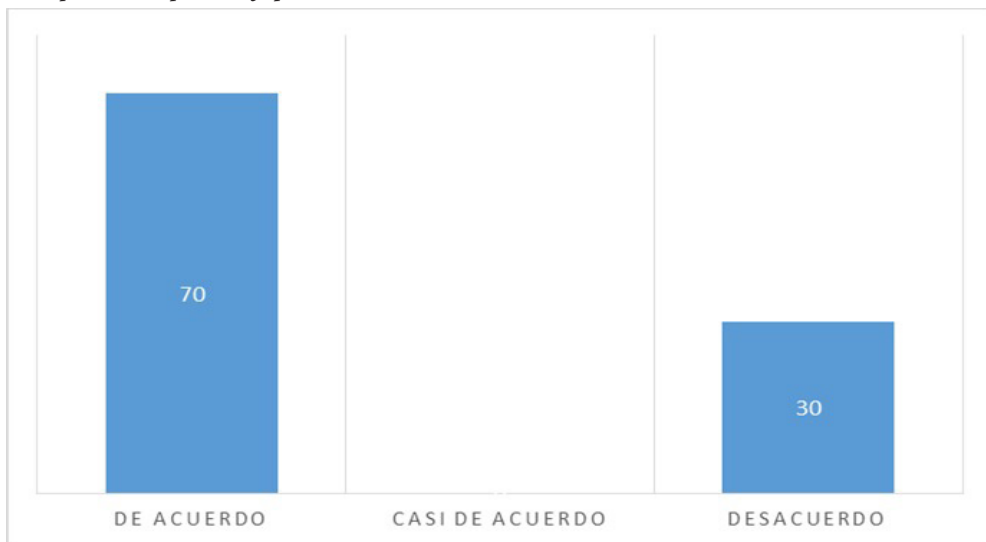
Tabla 32

Comparte su opinión y punto de vista

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	7	70
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	3	30
Total	10	100

Figura 31

Comparte su opinión y punto de vista



En la Tabla 32 y Figura 31, que muestra los resultados respecto a la pregunta “¿te es fácil compartir tu opinión y punto de vista?” se puede observar que el 70 % está de acuerdo, el 0 % está casi de acuerdo, y el 30 % está en desacuerdo.

- ¿La competencia entre estudiantes genera ruptura de amistad entre compañeros?

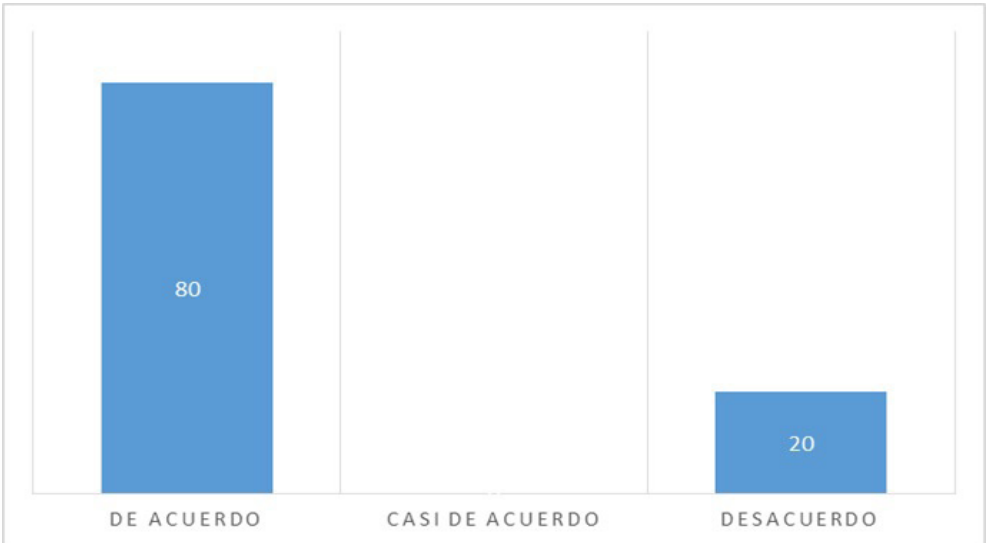
Tabla 33

La competencia genera ruptura de amistad entre compañeros

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	80
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	2	20
Total	10	100

Figura 32

La competencia genera ruptura de amistad entre compañeros



En la Tabla 33 y Figura 32 se puede ver que el 80 % de los alumnos está de acuerdo con que la competencia genera ruptura en la amistad, el 0 % está casi de acuerdo, y el 20 % está en desacuerdo.

- ¿Cuándo se me presentan situaciones difíciles, mis superiores me entienden y apoyan?

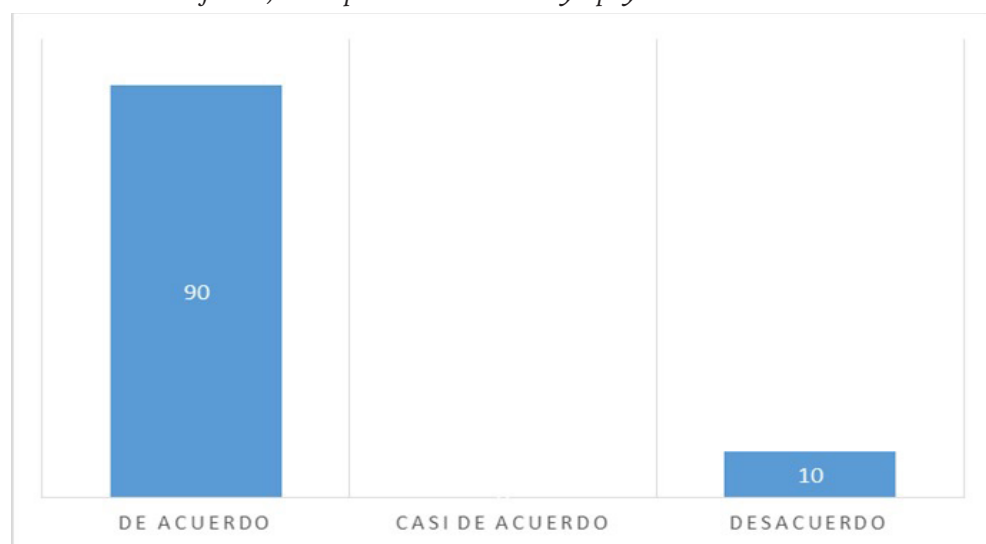
Tabla 34

En situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	9	90
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	1	10
Total	10	100

Figura 33

En situaciones difíciles, los superiores entienden y apoyan



En la Tabla 34 y Figura 33 se muestra el porcentaje de estudiantes que están de acuerdo, casi de acuerdo, y en desacuerdo con que los superiores los entienden y apoyan durante situaciones difíciles. El 90 % está de acuerdo; el 0 %, casi de acuerdo; y el 10 % en desacuerdo.

- ¿A tu parecer las soluciones ante un problema entre estudiantes deben ser de manera inmediata?

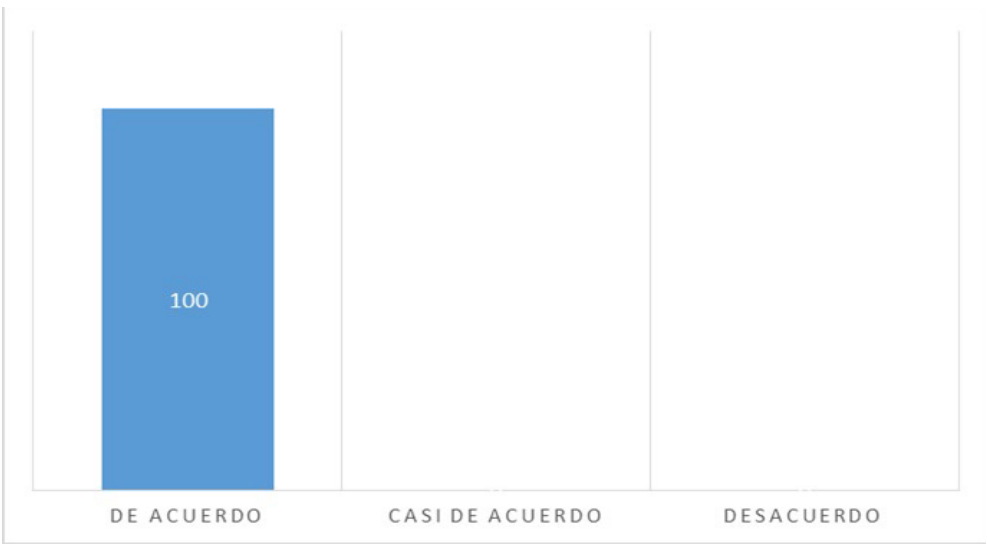
Tabla 35

Las soluciones de problemas entre estudiantes son de manera inmediata

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	100
Casi de acuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Total	10	100

Figura 34

Las soluciones de problemas entre estudiantes son de manera inmediata



En la Tabla 35 y Figura 34 se puede apreciar que el 100 % de los estudiantes están de acuerdo con que las soluciones entre estudiantes se den de manera inmediata. Ningún alumno optó por las otras opciones.

Discusión de los resultados

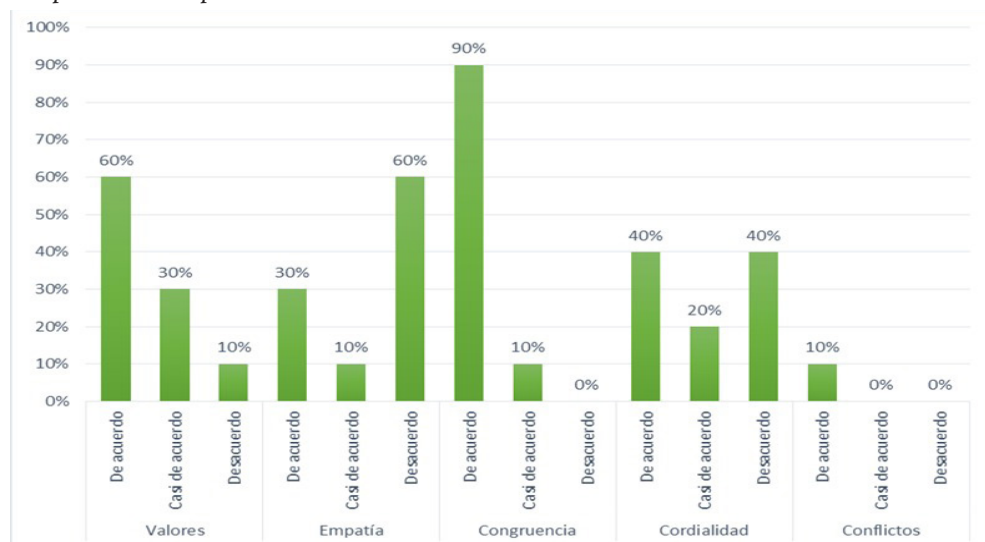
Tabla 36

Categorización del nivel relaciones interpersonales por la muestra de estudio durante la aplicación del pre test

Niveles/dimensiones	Categoría	f	%
Valores	De acuerdo	6	60
	Casi de acuerdo	3	30
	Desacuerdo	1	10
Empatía	De acuerdo	3	30
	Casi de acuerdo	1	10
	Desacuerdo	6	60
Congruencia	De acuerdo	9	90
	Casi de acuerdo	1	10
	Desacuerdo	0	0
Cordialidad	De acuerdo	4	40
	Casi de acuerdo	2	20
	Desacuerdo	4	40
Conflictos	De acuerdo	10	10
	Casi de acuerdo	0	0
	Desacuerdo	0	0

Figura 35

Categorización del nivel relaciones interpersonales por la muestra de estudio durante la aplicación del pre test



Análisis e interpretación

El nivel de relaciones interpersonales de los alumnos, de acuerdo a los resultados obtenidos (por categorías y dimensiones) en el pre test, es el siguiente:

En la dimensión Valores

En el nivel de relaciones interpersonales, el porcentaje que se obtuvo en las tres categorías fueron las siguientes. En la categoría De acuerdo, 60 % (6 estudiantes); en la categoría Casi de acuerdo, 3 % (3 estudiantes); y en la categoría Desacuerdo, 1 % (1 estudiante).

En la dimensión Empatía

En el nivel de relaciones interpersonales se obtuvieron los siguientes resultados: en la categoría De acuerdo, el 3 % (3 estudiantes); en la categoría Casi de acuerdo, 1 % (1 estudiante), y en la categoría Desacuerdo, 6 % (6 estudiantes).



En la dimensión Congruencia

En el nivel de relaciones interpersonales el 9 % de los estudiantes se ubicó en la categoría De acuerdo, el 1 % en la categoría Casi de acuerdo, y el 0 % en la categoría Desacuerdo.

En la dimensión Cordialidad

En el nivel de relaciones interpersonales se pudo observar lo siguiente: en la categoría De acuerdo se obtuvo el 4 % (4 estudiantes); en la categoría Casi de acuerdo, 2 % (2 estudiantes), y, en la categoría Desacuerdo, 4,0 % (4 estudiantes).

En la dimensión Conflictos

En el nivel de relaciones interpersonales los resultados fueron los siguientes: en la categoría De acuerdo el porcentaje fue de 10 % (10 estudiantes); en la categoría Casi de acuerdo, de 0 % (0 estudiantes); y en la categoría Desacuerdo, de 0 % (0 estudiantes).

Conclusiones

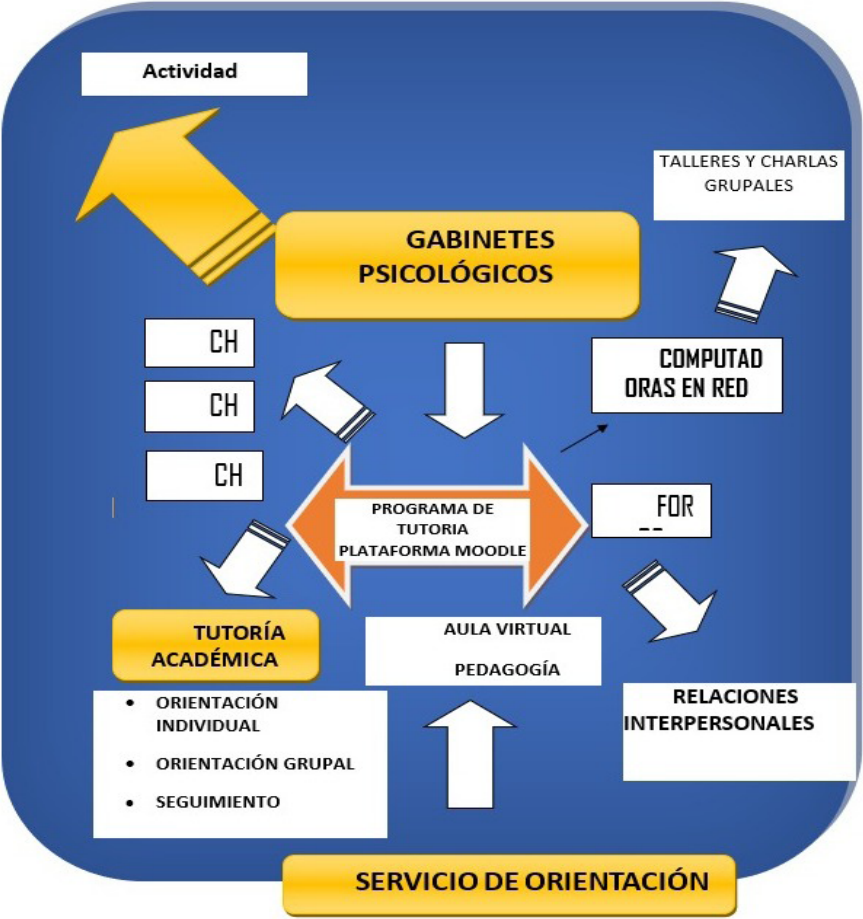
- El programa de tutoría, que incluye un programa de talleres, es muy importante porque fortalece las relaciones interpersonales entre los estudiantes y permite compartir ideas y pensamientos.
- El diagnóstico realizado a los alumnos de la asignatura de tutoría de la Universidad Católica los Ángeles (Chimbote) demuestra que existen deficiencias para establecer relaciones interpersonales.
- Los programas de tutoría en las instituciones educativas son de gran importancia, pues evita la deserción estudiantil, no obstante también implican un mayor esfuerzo por parte de los docentes, pues estos dejan de ser solo facilitadores del conocimiento para convertirse en orientadores personales y emocionales del estudiante. De este modo se busca alcanzar una formación educativa integral.
- El desarrollo de una asignatura de tutoría en el contexto universitario es de mucha importancia, ya que le brinda al estudiante múltiples alternativas de solución ante los diversos problemas a los que se enfrenta.

Sugerencias

- Concientizar a los docentes en la importancia que tiene la tutoría en las instituciones actualmente para que puedan asumir el compromiso de orientar y monitorear a los estudiantes de manera adecuada. Cabe resaltar que la tutoría no es una asignatura aislada, sino más bien en interrelación con el ámbito académico y personal.
- Capacitar a los docentes mediante los programas de psicopedagogía con el fin de desarrollar en ellos las habilidades necesarias para dirigir eficazmente los talleres con los estudiantes.
- Realizar evaluaciones psicológicas periódicas con la finalidad de analizar las habilidades sociales de los estudiantes: identificar las dificultades y plantear soluciones.
- Realizar, de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, talleres vivenciales que permitan fortalecer las relaciones interpersonales.

CAPÍTULO V

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE TUTORÍA: UNA PROPUESTA EFICAZ



SÍLABO I-CICLO

I. Datos generales

1.1.	Escuela Profesional	: 05 Carreras profesionales
1.2.	Área curricular	: Formación Profesional
1.3.	Semestre	: 2016-II
1.4.	Ciclo	: I
1.5.	Créditos	:
1.6.	Duración	: 16 semanas
1.7.	Horas Semanales	: 1 Hora
1.8.	Docente	:

II. Fundamentación

Bienestar y Servicios Estudiantiles es un área de coordinación que se ha incorporado recientemente a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de crear programas o servicios que beneficien, de manera integral, a la comunidad estudiantil. Después de un análisis exhaustivo, se ha podido identificar la ausencia de un programa de tutoría, el cual permitiría conocer de manera más clara las necesidades inmediatas de los estudiantes, esto, a su vez, lograría proponer soluciones más acertadas.

El área de Bienestar Universitario —mediante el servicio psicológico— representa un apoyo para los estudiantes; sin embargo, la presencia de un sistema de tutoría reforzaría en gran medida esta ayuda, pues estaría acompañado de un docente tutor, quien orientaría a los estudiantes en los aspectos relacionados con el ámbito educativo, así como también con el afectivo. Además permitiría controlar la frustración de no alcanzar el éxito y reducir la deserción estudiantil.

III. Competencias

- Conocer los programas y servicios que brinda la universidad, así como a las autoridades de esta última
- Identificar y valorar la relevancia de la formación integral a los profesionales, con la finalidad de lograr una mayor integración universitaria.
- Alcanzar con responsabilidad los deberes y derechos de estudiante universitario.
- Trabajar en equipo y fortalecer las habilidades.
- Asumir con responsabilidad el papel de estudiante universitario y responder con eficacia las exigencias académicas.

IV. Programación académica

La programación académica está organizada en dos unidades. Cada una de ellas está conformada por 8 semanas. Cada semana aborda un tema que aporta con la formación integral del estudiante. En ambas unidades, se emplea la última semana para realizar evaluaciones. A continuación, se observa los objetivos que tiene el programa de tutoría por semana y las actividades de aprendizaje y evaluación que se utilizan:

Tabla 37
Programación de la primera unidad

Unidad	Semana	Objetivo	Actividades de aprendizaje	Actividades de evaluación
Primera unidad	Semana 1: Conociendo la institución	Durante esta semana se busca conocer las áreas o departamentos de la Universidad, así como a los responsables, los reglamentos y la visión y misión de la institución.		
	Semana 2: Conociendo bienestar universitario	La meta de esta semana es que los estudiantes conozcan los diferentes servicios y programas que desarrolla el área de Bienestar universitario.		
	Semana 3: Normas de convivencia	Durante esta semana, los alumnos establecen sus normas de convivencia, tanto individuales como grupales.		
	Semana 4: Conociendo las técnicas de estudio	En este periodo los estudiantes aprenden los distintos métodos y técnicas de estudio para que puedan aplicarlos en sus asignaturas.	Para estas actividades se utilizan estrategias que despierten el interés del estudiante y lo motiven. Incluyen talleres vivenciales, dinámicas en grupo, exposición del tutor, entre otras.	En esta sección se utilizan diferentes formas de evaluación, a saber: lluvia de ideas, participación directa, análisis del taller y comentarios. Finaliza con un compromiso compartido por el estudiante
	Semana 5: Orientación vocacional	Durante este tiempo los estudiantes reciben información sobre las carreras de su interés y reconocen cuál es la óptima para ellos.		
	Semana 6: Aprendiendo a trabajar en equipo	En esta actividad el alumno reconoce la importancia que tiene trabajar en equipo, así como los elementos que permiten fortalecer esta actividad, con el fin de alcanzar las metas propuestas.		
	Semana 7: Organizando mi tiempo	Durante este periodo el alumno realiza un diagnóstico sobre la distribución de su tiempo, con la finalidad de elaborar su propio horario.		
	Semana 8: Evaluaciones	Se realizan evaluaciones		

Tabla 38
Programación de la segunda unidad

Unidad	Semana	Objetivo	Actividades de aprendizaje	Actividades de evaluación
Segunda unidad	Semana 9: Fortaleciendo mis cualidades	Durante esta semana los alumnos identifican sus características positivas y negativas mediante un análisis FODA con el objetivo de crecer personalmente.		
	Semana 10: Relaciones de pareja-enamoremiento	En esta actividad los estudiantes aprenden sobre el concepto enamoramiento y la forma cómo enfrentar las rupturas en las relaciones de pareja, con la finalidad de que su desenvolvimiento emocional y académico no se vean perjudicados.		
	Semana 11: Importancia de la comunicación familiar	En esta sección se identifica cómo son las relaciones entre padres e hijos, y si existen conflictos, se plantean alternativas de solución.		
	Semana 12: Fortaleciendo mis relaciones interpersonales	En esta actividad se busca fortalecer las relaciones interpersonales mediante estrategias.	Para estas actividades se utilizan estrategias que despierten el interés del estudiante y lo motiven. Incluyen talleres vivenciales, dinámicas en grupo, exposición del tutor, entre otras.	En esta sección se utilizan diferentes formas de evaluación, a saber: lluvia de ideas, participación directa, análisis del taller y comentarios. Finaliza con un compromiso compartido por el estudiante.
	Semana 13: Embarazo adolescente	Durante este tiempo el alumno aprende sobre cómo prevenir y afrontar embarazos a corta edad o durante la formación profesional.		
	Semana 14: Autoestima	En esta sección, el alumno aprende sobre los tipos y la importancia de la autoestima, tanto en la vida personal como en la universitaria.		
	Semana 15: Liderazgo	Esta actividad sirve para que el estudiante conozca la definición, los tipos y la importancia del liderazgo.		
	Semana 16: Evaluaciones	Se realizan evaluaciones		

V. Metodología de enseñanza

La metodología que se utiliza es la activa, en ella se hace uso de videos, dinámicas grupales, casos prácticos, juegos de roles, entre otros, pues la finalidad de la tutoría es la integración en los estudiantes: crear un clima amical, de diálogo, etc. Todo ello cooperará con el objetivo de ser buenos profesionales.

VI. Medios y materiales

Equipos multimedia, materiales escritos: textos, test y hojas de aplicación de medios electrónicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila, N., Bravo, E., Delgado, H., Montenegro, T., Herrera, L. & Centeno, A. (2019). La tutoría en la formación del futuro profesional de Enfermería. *Medisur*, 17(4), 540-551. <https://bit.ly/3eK2YGv>
- Balseiro, J., Mella, L., Errasti, M., Mesa, L., Herrera, D. & Ramos, A. (2018). La actividad de la tutoría en las carreras de las ciencias médicas. *Revista Médica Electrónica*, 40(6). <https://bit.ly/3ofupLr>
- De la Cruz, G. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. CPU-e. *Revista de Investigación Educativa*, 25, 34-59. <https://bit.ly/3uP6ULC>
- Espinoza, E., Ley, N. & Guamán, V. (2019). Papel del tutor en la formación docente. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 230-241. <https://bit.ly/3tLHZXW>
- Espinoza, E. & Ricaldi, M. (2018). El tutor en los entornos virtuales de aprendizaje. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 201-210. <https://bit.ly/3tKnTxt>
- Fernández, M. & Barbagallo, L. (2017). Tutoría académica: otra forma de enseñanza. *Cadernos de Pesquisa*, 47(166), 1314-1324. <https://doi.org/10.1590/198053144525>
- García, B., Ponce, S., García, M., Caso, J., Morales, C., Martínez, Y., Serna, A., Islas, D., Martínez, S., & Aceves, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles educativos*, 38(151), 104-122.

<https://bit.ly/3brKd8R>

Gil, I. (2020). *Programación de Actividades de Orientación Educativa*. Departamento de orientación. <https://bit.ly/3oi9aJ8>

González, R., Martín-Cuadrado, A. & Bodas, E. (2017). Adquisición y desarrollo de competencias docentes en el Prácticum del Máster de Secundaria: las actividades de aprendizaje y la tutoría. *Revista de Humanidades*, 31, 153-174. <https://doi.org/10.5944/rdh.31.2017.19077>

González-Herrera, A., Blanco, P., Márquez-Domínguez, Y. & García-Mesa, M. (2018). La acción tutorial y la orientación educativa en la educación de adultos; una propuesta de revisión y mejora de las tutorías en Radio ECCA. *European Journal of Open Education and E-learning Studies*, 2(2). <http://doi.org/10.5281/zenodo.1136222>

Klug, M., & Peralta, N. (2019). Percepciones de estudiantes y personal tutor sobre su uso y funcionamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 1-23. <https://doi.org/10.15359/ree.23-1.16>

León J., Socorro, A., Fernández, M. & Velasco, M. (2020). La tutoría de tesis en los procesos académicos de pregrado y postgrado de la actualidad. *Revista Conrado*, 16(72), 103-108. <https://bit.ly/3tTF2VH>

López, E. (2016) La tutoría universitaria como relación de ayuda. *Opción*, 32(9), 1007-1024. <https://bit.ly/2SK2Zlb>

Magallanes, R. & Campos, M. (2019). El sistema de tutoría y las habilidades sociales de los estudiantes de Administración. *Revista Diligentia*, 3, 28-47. <https://bit.ly/3eGdHBL>

Martínez, P., Pérez, F. & Martínez, M. (2017). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense De Educación*, 29(3), 633-649. <https://doi.org/10.5209/RCED.53541>

Ministerio de Educación del Perú (2010, 9 de abril). Resolución Directoral N° 0343. *Resolución que aprueba las normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa en las direcciones regionales de educación, unidades de gestión educativa local e instituciones educativas*. <https://bit.ly/>

3f9uImM

- Ministerio de Educación del Perú (2014, 20 de noviembre). Resolución de Secretaría General N° 2079. *Resolución que aprueba las normas para la contratación de promotores de tutoría y orientación educativa en las instituciones educativas de educación básica regular*. <https://bit.ly/3vVX5vI>
- Miranda, D., Prieto, R., Tosar, M., Sánchez, M., Ruisánchez, I. & Tamayo, A. (2019). Referentes teóricos para la preparación pedagógica de los tutores de la carrera de Medicina. *Educación Médica Superior*, 33(2). <https://bit.ly/2QnwDfq>
- Molina, M.; Benet, A. & Doménech, A. (2019). La tutoría entre iguales: un elemento clave en las aulas interculturales inclusivas. *Revista Complutense de Educación*, 30(1), 277-292. <https://doi.org/10.5209/RCED.57271>
- Montes, R., Paz, C. & Aguilar, B. (2018). *La tutoría: objetivos y funciones para satisfacer las necesidades de los estudiantes* [sesión de conferencia]. Memorias del Segundo Congreso Nacional de Investigación sobre Educación Normal. <https://bit.ly/3uNdG4t>
- Omonte, M. (2020, 21 de setiembre). Proyecto de Ley N° 6244. *Ley de lineamientos para la gestión de la tutoría, orientación educativa y prevención de riesgo en el marco de la diversidad* [radicado]. <https://bit.ly/3fkSQTx>
- Parra, P., Cerezo, B., Parra, D. & Flores, M. (2018). Estudio teórico del proceso de tutoría psicopedagógica en la educación superior. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 18(19). <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.197>
- Pedroso, B., Rubiera, M., Herrera, Y., Suárez, I., Ramírez, O. & Alvarado, M. (2017). Influencia del tutor en la educación en el trabajo. *Revista Médica Electrónica*, 39(2), 370-377. <https://bit.ly/3uP2ZOW>
- Sánchez, P. (2017). La orientación educativa en la Universidad desde la perspectiva de los profesores. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 39-45. <https://bit.ly/3hrbsnU>

- Tolozano, S., Lara, L. & Illescas, S. (2016). Actitudes y aptitudes del tutor para enfrentar el desafío de la formación en la modalidad dual. *Universidad y Sociedad*, 8(1), 81-91. <https://bit.ly/3tGIfrq>
- Villagra, C. & Valdebenito, V. (2019). Tutoría entre iguales como estrategia para la formación del profesorado. *Magis*, 12(24), 161-176. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m12-24.tief>
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. *ACDE ediciones*. <http://www.cop.es/colegiados/pv00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Lacunza, A. y Contini, E. (2016). Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. *Psicodebate*, 16(2). <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v16i2.598>
- Quintero, Y. (2018). Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca) [tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/972/1/CCA-spa-2018-Relaciones_interpersonales_y_desarrollo_humano_y_valores.pdf
- Roca, E. (2014). Cómo mejorar tus habilidades sociales. *ACDE ediciones*. <http://www.cop.es/colegiados/pv00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Gutiérrez, M. y Expósito, J. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338241632004>
- Nobles, D. Londoño, L., Martínez, S., Ramos, A., Santa, G. y Cotes, A. (2015). Tecnologías de la comunicación y relaciones interpersonales en jóvenes universitarios. *Revista Educación y Humanismo*, 18(30), 14-27. <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.18.30.1311/>



- Holst, I., Galicia, Y., Gómez, G. y Degante, A. (2017). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Vertientes*, 20(2): 22-29. <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2017/vre172c.pdf>
- Zupiria, X. (2015). Relaciones interpersonales, generalidades. *Universidad del país vasco, Bilboa, España*. <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>
- Martín, M. (2018). *Escucha activa y empática*. Editorial Elearning, SL.
- Hernández, K. y Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 9(1), 83-87. <file:///C:/Users/User/Downloads/272-Texto%20del%20art%C3%ADculo-564-1-10-20181028.pdf>
- Corrales, A., Quijano, N., y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29251161005>
- Morales, H., Irigoyen, A. (2016). El Paradigma Conductista y Constructivista de la Educación a través del Decálogo del Estudiante. *Archivos en medicina familiar*, 18(2) 27-30. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf162a.pdf>
- Patiño, L. (2018). Teorías y métodos conductismo y enfoque cognitivo. *Fundación Universitaria del Área Andina*. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3530/68%20TEOR%C3%8DAS%20Y%20M%C3%89TODOS%20CONDUCTISMO%20Y%20ENFOQUE%20COGNITIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, C. (2017). La percepción en la publicidad vs. la percepción en la psicología. *Colección Académica de Ciencias Sociales*, 5(1), 50-59. [file:///C:/Users/User/Downloads/4031-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7334-1-10-20200923%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/4031-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7334-1-10-20200923%20(1).pdf)
- Echavarría, J. A., Bohórquez, L., Moreno, Y., Ortiz, D. y Rodríguez, A. (2016). Vínculos familiares: dinámica relacional influyente en la personalidad del niño. *Poiésis*, (30), 138-144. <http://www.funlam.edu.co/revistas/index>

php/poiesis/article/view/1863/1488

- Sabando, P. (2020). Liderazgo educativo y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa María Eugenia Puig Lince. Guayaquil, Ecuador. 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54438/Sabando_VPC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, K. y Regatto, V. (2018). Relaciones interpersonales de los docentes dentro de las unidades educativas [tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3954/1/RELACIONES%20INTERPERSONALES%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DENTRO%20DE%20LAS%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf>
- Flores, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=pt.
- Morales, D. Maqueira, G., Vera, E., Cuesta, A., Neira, C. y Sandoval, M. (2017). Percepción del alumnado sobre condición física, relaciones interpersonales y desarrollo integral. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(2), 79-94. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2017/cib172g.pdf>
- Lucero, M., Baldi, G. y Molina, A. (2016). Relaciones interpersonales y resolución de problemas sociales en estudiantes universitarios. VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-044/933>
- Sancho, J., Ornellas, A. y Arrazola, J. (2018). La situación cambiante de la universidad en la era digital. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(2), pp. 31-49. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.21.2.20673>



- Verano, D., González, S., Bolívar, A., Fernández, M., y Galván, I. (2016). Valoración de la competencia de comunicación oral de estudiantes universitarios a través de una rúbrica fiable y válida. *Revista Brasileira de Educação*, 21(64), 39-60. <https://doi.org/10.1590/S1413-24782016216403>
- Arias, A. (2019). Relaciones sociales en la universidad. Poder, conflicto y pluralidad entre Jóvenes. CINDE. <http://hdl.handle.net/20.500.11907/2439>
- Arias-Cardona, A., y Arias-Gómez, M. (2017). Conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de ciencias sociales y humanas. *Revista CES Psicología*, 11(1), 56-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231642>
- Galván, J. y Fariás, G. (2018). Características Personales y Práctica Docente de Profesores Universitarios y su Relación con la Evaluación del Desempeño. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 11(2), 9-33. <https://doi.org/10.15366/riee2018.11.2.001>
- Westendarp, P., & Iglesias, L. (2019). Jóvenes universitarios y sociabilidad. *Ultima década*, 27(51), 3-27. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362019000100003>
- Trillo, F., Zabalza, M. y Vilas, Y. (2017). Estudiar en la universidad: un momento especial en la vida. *Revista Argentina de Educación Superior*, (14). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530318>
- Gómez, S., Etchegorry, M., y Avaca, F., y Caón, C. (2016). Trayectos escolares previos y vida universitaria. *Praxis Educativa* (Arg), 20(3),38-46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=153149743005>
- Lorenzo, G., Lledó, A., Lorenzo, A., Árraez, G., Gómez, M. (2018). Indicadores bibliométricos sobre el plan de acción tutorial en la universidad para el alumnado con discapacidad desde 1988-2018. *Revista de Psicología*, (1). <https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/1246/1092>
- Venegas, L. y Gairín, J (2020). Aproximación al estado de la acción tutorial en universidades chilenas. *Perfiles educativos*, 42 (167). <https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2019.167.59002>

- Álvarez, M. & Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18 (2), 125-142. <http://dx.doi.org/10.6018/rei-fop.18.2.219671>
- García-Peñalvo, F. (2020). Modelo de referencia para la enseñanza no presencial en universidades presenciales. *Campus virtuales*, 9(1). <http://www.ua-journals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/625>
- Durán, F. (2015). La Educación Virtual Universitaria como medio para mejorar las competencias genéricas y los aprendizajes a través de buenas prácticas docentes [tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Cataluña]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/397710/TRADR1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Richardson, J., & Alsup, J. (2014). From the Classroom to Keyboard: How Seven Instructors Created Their Online Teacher Identities. In *EdMedia+ Innovate Learning* (pp. 1802-1812). Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Unesco (2015). Educación 2030. Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245656s.pdf>
- Cacheiro, L. (2018). *Educación y tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. Editorial UNED.
- Ontoria, M. (2014). La plataforma Moodle: características y utilización en ELE. *Università degli Studi di Perugia*, 913-921. https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/24/24_913.pdf
- Arias, A. (2015). Conversación sobre la(s) paz(ces): perspectivas y tensiones. Entrevista con Mario López-Martínez. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 430-436. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ConversacionSobreLasPazces-4999913.pdf>
- Condori, W. (2018). *La tutoría universitaria y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del primer semestre de la escuela profesional de educación filial espinar de la Universidad Nacional San Antonio de Abad* [tesis



de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7615>

Anita Maribel Valladolid Benavides

Correo: avalladolid@unibagua.edu.pe

Perfil: Doctora en Educación.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5656-2748>

Afiliación: Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua.

Manuel Antonio Morante Dávila

Correo: manuel.morante@untrm.edu.pe

Perfil: Maestro en Administración.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3098-9019>

Afiliación: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

River Chávez Santos

Correo: river.chavez@untrm.edu.pe

Perfil: Doctor en Administración de la Educación.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3705-8682>

Afiliación: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.



**EDITORIAL
KUNTUR**