

# VI. EL ASESORAMIENTO UNIVERSITARIO ENTRE PRÁCTICAS YA EXPERIMENTADAS E INNOVACIÓN. EL CASO DE LA UNIVERSIDAD AUSTRAL

Florencia Daura, María Susana Urrutia, Agustina Ortelli<sup>1</sup>

## 1. Introducción

Para iniciar nuestra exposición, sintéticamente, ponemos el foco en 2 actores y 2 elementos que interjuegan y afectan directamente la organización de todo sistema tutorial o de asesoramiento. Por un lado, el estudiante y el docente universitario; y por el otro, la institución universitaria y las particularidades de cada carrera.

En efecto, las características del estudiante universitario de hoy (como ha ocurrido en todo momento histórico y choque intergeneracional) repercuten en la acción del docente y en su formación inicial y continua, a quien se le pueden presentar varios interrogantes ¿Cómo orientar a los alumnos? ¿Cómo favorecer su proyecto de vida?

De la misma manera, en lo que respecta al nivel universitario, corresponde mencionar una de sus particularidades, que se concreta en promover en los alumnos un mayor nivel de autonomía o autorregulación, capacidad que se identifica con la noción de “aprender a aprender”, que es indispensable para desarrollar un aprendizaje permanente a lo largo de toda la vida (Rue, 2009), y en la que se entrecruzan la dimensión cognitiva, afectivo-motivacional y social de la

1 Florencia Daura es docente asociada en la Escuela de Educación de la Universidad Austral de Buenos Aires. María Susana Urrutia y Agustina Ortelli desempeñan su papel en el vicerrectorado de alumnos de la misma universidad argentina: la primera como vicerrectora, la segunda como coordinadora del Programa de Bienestar Estudiantil.

persona, que se deben aprender a regular para alcanzar metas previamente fijadas.

A su vez, el logro de esta capacidad conlleva desarrollar otras (capacidades) que son imprescindibles: autoconocimiento y autoestima (unida a la autoconfianza), para saber quién se es, quién se quiere llegar a ser, a dónde se quiere llegar, y sentirse capaz de llegar a alcanzar lo que se desea con los talentos personales.

Tal vez, la necesidad de desarrollar estas capacidades se ha remarcado aún más en los dos últimos años como consecuencia de la pandemia por COVID-19, pero no quedan dudas de que son imprescindibles para adaptarse al contexto actual y presentan un mayor nivel de exigencia al nivel superior, en relación al proceso educativo que tiene que desarrollar en cada alumno.

Ineludiblemente, la universidad y cada plan de estudios, tienen que dejar de ser sólo un canal transmisor de conocimientos teóricos y académicos, para promover el desarrollo integral del estudiante, preparándolo para la vida y para que sea capaz de adaptarse a un entorno cada vez más incierto y cambiante, siendo fiel a su identidad y valores.

La importancia de desarrollar estas capacidades en los alumnos se funda en dos argumentos. Por un lado, estar asociadas con la obtención de mayores niveles de rendimiento y de compromiso académico (Daura, 2015; Daura, Durand, 2016); al respecto, los alumnos que poseen mayores índices de autoconocimiento, autoestima y autorregulación académica muestran alcanzar mayores niveles de éxito<sup>2</sup> en distintos ámbitos (Casado Alda, Ruiz Pérez, Graupera Sanz, 2013; Duckworth, 2017; Zimmerman, 2002). Por el otro, y aquí está la cuestión de mayor importancia, a que su desenvolvimiento se vincula

- 2 Por éxito hacemos referencia a mayores niveles de rendimiento. No es nuestra intención sobrevalorar su obtención sin considerar otros aspectos fundamentales del desarrollo integral de la persona; en efecto, de nada sirve que un alumno alcance un rendimiento superior, si no posee una actitud colaborativa y cooperativa con sus compañeros; o si comete acciones de plagio. Lo mismo ocurre en el ámbito laboral. Esta visión se desprende de una verdadera educación personalizada, que contempla el desarrollo integral de todas las dimensiones de la persona y que caracteriza, en forma diferenciada, el proyecto educativo de la Universidad Austral.

con la consolidación del proyecto personal de vida<sup>3</sup>, como consecuencia de que es esperable que las metas que se seleccionan en relación con el estudio estén en coherencia con el fin por el cual se vive. Por tanto, nos arriesgamos a afirmar que, el autoconocimiento, la autonomía y la autoestima son mayores, en la medida en que la persona vislumbra con más claridad el objetivo-meta de su vida (González, Daura, 2012).

Aquí cobra importancia el rol del asesor o tutor como referente y orientador del alumno, al poseer un bagaje de conocimientos teóricos, prácticos y experiencias vitales. Al respecto, es interesante remontarnos a la raíz etimológica del término tutor, que según Castellano y Mársico (1995, en Daura, 2021), proviene del latín y alude a la tarea de proteger, resguardar, hacer ver, orientar y contemplar, abriendo nuevos horizontes a quien guía.

El asesor, entonces, es quien orienta a los estudiantes, brindándoles consejo sobre las elecciones que toma o tendría que tomar, sugiriendo las ventajas y desventajas seguidas de ello de cara al momento del ciclo vital y al nivel educativo en el que se encuentra, y considerando lo que es más óptimo para su desarrollo integral.

Efectivamente, en ese acompañamiento debe atender el desarrollo de hábitos positivos y la proyección de un sentido vital, para así disminuir el analfabetismo emocional y espiritual que son el causal de esos problemas (Bisquerra, 2011); del mismo modo, interesa que favorezca el uso de un pensamiento reflexivo, que se exprese en una “sabiduría práctica” (Jubilee Centre for Character and Virtues, 2017) y que permite tomar decisiones responsables.

Dicho esto, el presente trabajo tiene por objetivo describir el modelo de asesoramiento adoptado en la Universidad Austral y las innovaciones en él efectuadas a partir de la consideración de los

3 El proyecto vital puede entenderse como la forma con la cual cada persona se plantea su existencia, se propone y se esfuerza por alcanzar metas en los distintos ámbitos de su existencia, de acuerdo con un centro de vida personal que actúa como unificador de todas sus decisiones y acciones. En la medida en que se crece, se atraviesan las diversas crisis naturales de la vida, se las elabora y se madura, ese centro vital se puede modificar o reelaborar incidiendo sobre cómo se proyecta la propia vida.

elementos clave sugeridos en todo Plan de Acción Tutorial y de experiencias de probada eficacia efectuadas en otras universidades (Di Vita et al., 2021).

De esta manera, en primer lugar, se detalla brevemente el contexto institucional en general, para luego, hacer foco en el modelo de asesoramiento implementado.

## 2. Contexto institucional

La Universidad cuenta con 30 años de trayectoria, que se refleja en sus tres sedes (Rosario, Pilar y Buenos Aires), en la conformación de su claustro (1200 profesores), sus alumnos (aproximadamente 4000 de grado) y en los rankings y acreditaciones que ha obtenido (Universidad Austral, 2022).

Su proyecto educativo es netamente humanista y, por tanto, se centra en la persona humana, procurando lograr su desarrollo pleno e integral (González Simancas, 1996). Vale aquí aclarar que, a éste último, se lo comprende como el proceso que tiende a la unificación de todos los aspectos de la vida del hombre a través de la propiciación de sus potencialidades (García Hoz, 1998; Bernardo Carrasco, 2008, 2011) y de las notas fundamentales de la persona: singularidad-creatividad, autonomía-libertad, apertura-comunicación, que serán puestas en juego en todo su accionar dentro de la sociedad de la cual forma parte y en el futuro contexto profesional.

Es así como se procura brindar a cada estudiante una educación personalista, personalizada y personalizante, en un triple sentido:

- es personalista, por estar fundada en una concepción amplia e integral de la persona humana, comprensiva de todas sus dimensiones;
- es personalizada, ya que se procura crear un vínculo personal con cada alumno; y
- personalizante: debido a que la formación que se brinda busca ayudar a cada uno a descubrir y cultivar especialmente sus talentos y posibilidades, aquello que lo hace único e irrepetible.

### 3. Particularidades del modelo de asesoramiento

En coherencia con ello, desde sus inicios, la propuesta pedagógica de la Universidad Austral incluyó un sistema de acompañamiento personalizado a los alumnos, que se concretó a través de la implementación de tutorías, espacio al que inicialmente se denominó asesoramiento académico personal (Di Vita et al., 2021), en tanto propicia el encuentro entre el asesor y el estudiante.

Es allí en donde el asesor orienta al alumno, principal protagonista del proceso, en forma personal, a través de un diálogo reflexivo; del encuentro, que puede darse a través de diversos medios y recursos, para que desarrolle una progresiva autonomía (Bernardo Carrasco, 2004), alcance un mayor conocimiento de sí y consolide su proyecto vital.

Podemos entonces decir que aquí el asesoramiento no es una actividad complementaria, ni mucho menos superflua; por el contrario, es una función esencial del profesor y de su dimensión orientadora (González-Simancas Lacasa, 2006, en Di Vita et al., 2021). Empleando la metáfora del cerrajero (Daura, 2021), la enseñanza y la orientación son las llaves que propician o no el despliegue de las potencialidades del alumno.

En la actualidad, este servicio se denomina asesoramiento y se organiza en un modelo que se compone de tres tipos de asesoramiento, que son complementarios y son desempeñados por distintos actores institucionales. Cada uno se focaliza en objetivos específicos, derivados de necesidades del alumnado, de las unidades académicas y de los contenidos a tratar.

- *Asesor Personal*: es ejercido por un docente de la universidad, con la función de acompañar en forma integral a cada alumno a lo largo de los distintos momentos de su carrera universitaria. De acuerdo con ello, todas las dimensiones de la persona del estudiante entran en juego y la vida universitaria se convierte en un campo propicio para promover la autonomía personal y la autorrealización a partir de un diálogo reflexivo entre el profesor y el alumno (Bertella et al., 2017).
- *Profesor Encargado de Cohorte o de Curso (PEC)*: rol que ejerce un

profesor de la universidad, cuya función es la de acompañar a una cohorte o curso de alumnos durante un año, mostrando cercanía, brindando información sobre el plan de estudios, ayudando a resolver dificultades. También, en determinadas carreras, puede efectuar el asesoramiento personal de pocos estudiantes. Trabaja en equipo con la coordinación de la carrera, lo que permite tener información actualizada y efectuar un seguimiento personalizado de los estudiantes.

- *Tutores pares*: rol desempeñado por alumnos avanzados del 2do, 3ero o 4to año de las carreras que se imparten en la universidad, que poseen un excelente desempeño académico y conocen muy bien la carrera. Su función es la de acompañar a los alumnos ingresantes, en aspectos cotidianos o habituales de la experiencia universitaria (organización en el estudio, inscripción a exámenes, modalidad o estilos de los docentes y cátedras, etc.). Es un rol “de contención” (Cassol, en Ortelli, 2021a) que enriquece tanto al alumno “novato” (Favarel, en Ortelli, 2021b), en tanto ve en el tutor par una persona cercana en cuanto a su edad y experiencias vividas; como al mismo tutor, ya que encuentra otra misión que realizar en su carrera universitaria: una responsabilidad que le permite madurar, pasando a darse, a escuchar y dar respuestas a necesidades de otras personas. En particular, López-Gómez y Camilli Trujillo (2018) sostienen que el aprendizaje colaborativo que surge en este vínculo repercute positivamente en dos aspectos fundamentales: el rendimiento académico y el desarrollo social, lo que es acorde con un planteo pedagógico integral, como el que se aspira lograr en la Universidad Austral.

#### 4. El asesoramiento en cifras: la evidencia encontrada

Todos estos tipos de asesorías favorecen el aumento de la motivación, la autorregulación, el compromiso académico, la permanencia y el rendimiento general del estudiantado, como así también la disminución de los índices de deserción (Beccaria, 2019; Beltman, Helkerb, Fischer, 2019; Castro Sánchez, 2019; Daura, 2011; Lennox Terrion, Leonard, 2007; Topping, 1996; Urrutia, 2019).

Estos datos se complementan con los de una encuesta que se implementó en el año 2021 (Universidad Austral, 2021), en la que participaron 1628 estudiantes de grado, con la cual se supo que, el 83,29% (1359 alumnos) tenían asignado un asesor. Asimismo que, ante una dificultad, el asesor es el segundo actor del escenario institucional al que los alumnos suelen acudir (luego de los compañeros).

También se resaltó que, desde los inicios de la pandemia, el 80% de los alumnos, se había reunido entre 1 y 4 veces con su asesor. Entre estos alumnos, el 82,28% informó que le resultó de ayuda haberse reunido con su asesor, más aún para organizarse en el tiempo (29,71%), para aprender estrategias motivacionales (24,31%) y métodos de estudio (24,18%), y para recibir orientación ante problemas personales (21,81%).

La evidencia encontrada refuerza tanto la necesidad de la presencia del asesor, como así también la importancia de realizar un proceso educativo personalizado.

## 5. Organización del modelo de asesoramiento

En el modelo adoptado, cada tipo de asesoramiento forma parte de un proceso que se desarrolla gracias a la periodicidad y continuidad de los encuentros o de los medios que se consideren apropiados para mantener el vínculo con el alumno o alumna. Su organización y puesta en práctica es responsabilidad de la Dirección de estudios o la dirección de la carrera de grado de cada unidad académica.

Generalmente, la designación de los asesores se formaliza al iniciar el primer año de la carrera, en el curso de diversas actividades; se explica a los estudiantes la finalidad del asesoramiento, se informa quién será la persona que cumplirá esta función. Posteriormente, los alumnos cuentan con la posibilidad de solicitar el cambio de asesor e, incluso, sugerir un docente de su preferencia.

La capacitación inicial y continua de los asesores se promueve desde el Vicerrectorado de alumnos, a través de distintos formatos (seminarios, talleres y cursos). En particular, recientemente, se han propuesto:

- Curso diseñado en modalidad virtual y autoportante, dirigido al personal de la comunidad académica que se está iniciando en el rol de asesor;
- *Mentoring talks*, videos en los que profesores de la propia universidad se explayan temáticas que forman parte de su expertise y que están vinculadas directamente con el asesoramiento (Universidad Austral, 2022a). Se trata de material que está subido al sitio web de la propia universidad, de acceso libre y gratuito y dirigido especialmente a quienes se desempeñen como asesores.
- Conversaciones con expertos, entrevistas a profesores de la Universidad Austral sobre temas innovadores y de interés para el espacio de asesoramiento. Esta actividad surgió en el año 2021 y se realizó con modalidad virtual y sincrónica.

## 6. Conclusiones

En el presente estudio se planteó con el objetivo de describir el modelo de asesoramiento adoptado en la Universidad Austral y las innovaciones en él efectuadas a partir de la consideración de los elementos clave sugeridos en todo Plan de Acción Tutorial y de experiencias de probada eficacia efectuadas en otras universidades (Di Vita et al., 2021).

La trayectoria de la propia universidad, que se pone de manifiesto en su cartera académica, claustro docente y número de alumnos, avallan el modelo pedagógico que fundamenta la labor de enseñanza que en ella se realiza y que se materializa, en parte, en el rol del asesor y en el seguimiento personalizado de cada estudiante.

Asimismo, los datos recogidos (Universidad Austral, 2021), expresan la fortaleza propia que tiene este servicio y cuán necesario es para los estudiantes, por ser al que más acuden para recibir orientación y ayuda.

Precisamente, la etapa del ciclo vital en la que se encuentra la mayoría de los alumnos de las carreras de grado, las exigencias que se les presentan en el nivel universitario y del entorno social, hacen necesaria la presencia del asesor para brindarles apoyo ante el ingreso,



la adaptación y la continuidad en los estudios, pero, sobre todo, para consolidar su proyecto vital.

Más allá de las modificaciones efectuadas al modelo, éste muestra ser rico y efectivo para favorecer el crecimiento personal y académico de los alumnos.

## Referencias bibliográficas

- Beccaria C. (2019). *Vínculo profesor-estudiante y su incidencia en el desarrollo del compromiso académico: estudio de caso en una universidad privada argentina* (Tesis de Maestría en Dirección de Instituciones Educativas). Buenos Aires: Escuela de Educación, Universidad Austral.
- Beltman S., Helkerb K., Fischer S. (2019). 'I really enjoy it': Emotional Engagement of University Peer Mentors. *International Journal of Emotional Education*, 11 (2), 50-70.
- Bernardo Carrasco J. (2004). *Una didáctica para hoy. Cómo enseñar mejor*. Madrid: Rialp.
- Bernardo Carrasco J. (Ed.). (2008). *Cómo personalizar la educación. Una solución de futuro*. Madrid: Narcea.
- Bernardo Carrasco J. (Ed.). (2011). *Educación personalizada: principios, técnicas y recursos*. Madrid: Síntesis.
- Bertella A., Grebe M.P. (2016). Buenas prácticas en el asesoramiento académico personalizado. Repensando la entrevista y algunas intervenciones eficaces. In M.A. Bertella, F. Daura, F., Grebe M.P., Montserrat M.I., Nubiola J., Robles R. (Eds.), *El Asesoramiento Académico Personalizado en la Universidad*. Teseopress.com: TeseoPress.
- Bisquerra R. (Ed.). (2011). *Educación emocional. Propuestas para educadores y familias*. Bilbao: Desclée de Broewer.
- Casado Alda A., Ruiz Pérez L.M., Graupera Sanz J.L. (2013). La percepción que los corredores kenianos tienen de sus actividades de entrenamiento. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 14 (2), 99-110.
- Castro Sánchez M. (2019). *Vínculo pedagógico y compromiso académico en la universidad. Estudio de caso desde la perspectiva de los estudiantes* (Tesis de Maestría en Dirección de Instituciones Educativas). Buenos Aires: Escuela de Educación de la Universidad Austral.
- Daura F. (2011). La asesoría académica universitaria: un espacio propicio para la promoción del aprendizaje autorregulado. *Revista de Orientación Educativa*, 25 (47), 49-63.

- Daura F. (2015). El estudio del compromiso académico. Panorama general sobre su abordaje. *Diálogos Pedagógicos*, 13 (25), 54-75.
- Daura F. (2021). El docente tutor: la llave maestra para favorecer el desarrollo integral del alumno. *Revista Didáctica sin Fronteras*, 6, 23-30.
- Daura F., Durand J.C. (2018). ¿Cuán involucrado estoy? Un estudio exploratorio sobre el compromiso académico y la orientación temporal en estudiantes argentinos. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 26, 73-95.
- Di Vita A., Daura F., Montserrat M.I. (2021). La tutoría universitaria entre Latinoamérica y Europa. El caso de la Universidad Austral (Argentina) y el de la Universidad de Estudios de Palermo (Italia). *Revista Panamericana de Pedagogía*, 31, 149-166.
- Duckworth A. (2017). *Grit. El poder de la pasión y de la perseverancia*. Madrid: Urano.
- García Hoz V. (1981<sup>5</sup>). *Educación Personalizada*. Madrid: Rialp.
- García Hoz V. (Ed.) (1996). *Tratado de Educación Personalizada. La Educación Personalizada en la Universidad*. Madrid: Rialp.
- González M., Daura F.T. (2012). El aprendizaje autorregulado y su vinculación con la perspectiva de futuro. *Revista de Orientación Educativa*, 26 (50), 47-72.
- González-Simancas Lacasa J.L. (2006). Fusión de docencia y orientación en la práctica educativa, *Estudios sobre Educación*, 11, 111-125.
- Jubilee Centre for Character and Virtues (2017). *A Framework for Character in Education in Schools*. Birmingham: University of Birmingham, Jubilee Centre for Character and Virtues. Retrieved June, 20, 2022, from [www.jubileecentre.ac.uk](http://www.jubileecentre.ac.uk).
- Lennox Terrior J., Leonard D. (2007). A taxonomy of the characteristics of student peer mentors in higher education: findings from a literature review. *Mentoring & Tutoring*, 15(2), 149-164.
- López-Gómez E., Camilli Trujillo C. (2018). The Benefits of Peer Tutoring and Peer Mentoring in University: A Review of Research. In M. Badea, M. Suditu (Eds.), *Violence Prevention and Safety Promotion in Higher Education Settings* (pp. 20-35). IGI Global.
- Ortelli A. (2021a). *Entrevista a Ignacio Casol [Video]*.
- Ortelli A. (2021b). *Entrevista a Ignacio Favarel [Video]*.
- Rodríguez Espinar S. (Ed.) (2004). *Manual de tutoría universitaria*. Barcelona: Octaedro/ ICE-UB.
- Rué J. (2009). *El Aprendizaje Autónomo en Educación Superior*. Madrid: Narcea.
- Topping (1996). *The Effectiveness of Peer Tutoring in Further and Higher*

- Education: A Typology and Review of the Literature. *Higher Education*, 32 (3), 321-345.
- Universidad Austral (2021). *1er encuesta a los alumnos de grado. Cifras globales*. Documento institucional. Buenos Aires: Dirección de Calidad Institucional de la Universidad Austral.
- Universidad Austral (2022a). *Mentoring talks*. Retrieved June, 21, 2022, from <https://www.austral.edu.ar/vidauniversitaria/asesoramiento-academico/>
- Universidad Austral (2022b). *Rankings y acreditaciones*. Retrieved June, 22, 2021, from <https://www.austral.edu.ar/la-universidad/rankings-y-acreditaciones-de-la-universidad-austral/>
- Urrutia S. (2019). *Diseño de una carrera en línea. I Congreso Internacional de Educación a Distancia*. Salta: Universidad Católica de Salta.
- Zimmerman B.J. (2002). Becoming a self-regulated learner: an overview. *Theory Into Practice*, 41 (2), 64-70.