



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

MODALIDAD PRESENCIAL

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

“Diagnóstico de Apoyo Social Informativo en los estudiantes del primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009”

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
GENERAL.**

AUTORAS:

María Paula Torres Pozo

Ana Belén Cárdenas Riofrío

DIRECTORA:

Lic. Paulina Moreno Yaguana

LOJA-ECUADOR

2009

I.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en Tesis de Grado, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.-

La Lic. Paulina Elizabeth Moreno Yaguana, por sus derechos en calidad de Directora de Tesis y las señoritas María Paula Torres Pozo y Ana Belén Cárdenas Riofrío, por sus propios derechos, en calidad de autora de tesis.

SEGUNDA.-

UNO.- Las señoritas María Paula Torres Pozo y Ana Belén Cárdenas Riofrío, realizaron la Tesis titulada *“Diagnóstico de Apoyo social Informativo en los estudiantes del primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009”* Bajo la dirección de la Lic. Paulina Elizabeth Moreno Yaguana.

DOS.- Es política de la Universidad que la tesis de grado se aplique y materialicen en beneficio de la comunidad.

TERCERA.-

Los comparecientes Lic. Paulina Elizabeth Moreno Yaguana, en calidad de Directora de Tesis y las señoritas Torres Pozo María Paula y Cárdenas Riofrío Ana Belén como autoras, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en la Tesis de Grado titulada, “Diagnóstico de Apoyo social Informativo en los estudiantes del primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009” y, conceden autorización para que la Universidad pueda utilizar esta Tesis en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA.-

Aceptación.- Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Por la constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la Ciudad de Loja, a los ---
----- días del mes de del año dos mil nueve.

Lic. Paulina Elizabeth Moreno Yaguana

DIRECTORA DE TESIS

Srta. María Paula Torres Pozo

CI.- 1102762810

Srta. Ana Belén Cárdenas Riofrío

CI.- 1103986350

II.
CERTIFICACIÓN

Lic. Paulina Moreno Yaguana

DIRECTORA DEL PROYECTO DE FIN DE CARRERA

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas instituidas por la Escuela de Psicología, Modalidad Presencial, de la Universidad Técnica Particular de Loja: en tal razón, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Lic. Paulina Elizabeth Moreno Yaguana

DIRECTOR DE TESIS

Loja, 8 de Septiembre de 2009

III.

AUTORÍA

Las ideas, conceptos y contenidos que se exponen en el presente informe de investigación, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Srta. María Paula Torres Pozo

CI.- 1102762810

Srta. Ana Belén Cárdenas Riofrío

CI.- 1103986350

IV.

AGRADECIMIENTO

Algunos sueños son plasmados en hojas que quedan perennes en el tiempo y muestra de ello es este proyecto de fin de carrera que guarda parte de nuestro tiempo y esencia.

Agradezco en primera instancia a la Universidad Técnica Particular de Loja por haberme acogido cinco años de mi constante preparación; a la Escuela de Psicología con sus docentes investigadores por apoyar mis ideales; a la Lic. Paulina Moreno Yaguana, quien compartió con paciencia su experiencia; a mis padres, que creyeron siempre en mi fuerza y en mi dedicación; a mis compañeros, con quienes creamos una sola voz; y a mis amigos, quienes fueron mi inspiración y mi perseverancia para cumplir mi gran pasión, la Psicología.

María Paula Torres Pozo

En este proyecto de fin de carrera he plasmado parte de mi vida, mis metas y un camino que nunca ha dejado de avanzar.

Agradezco a la Universidad Técnica Particular de Loja, por ser el lugar que me permitió crecer como profesional y como ser humano; a la Escuela de Psicología por creer siempre en mí; a la Lic. Paulina Moreno Yaguana por ser una voz de persistente motivación; a mi madre por apoyarme constantemente en este recorrido; a mis compañeros y amigos por darme la alegría que se necesita para alcanzar los objetivos que se van creando conforme vamos creciendo. A todos aquellos que han estado siempre conmigo en esta etapa de mi vida, gracias...

Ana Belén Cárdenas Riofrío

V.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de fin de carrera a las personas que se verán beneficiadas con el mismo, pues lo importante es saber que nuestra iniciativa será ejecutada y los resultados serán satisfactorios. De igual manera, dedico este esfuerzo a todos quienes confiamos en que la Psicología mueve al mundo y gracias a ella, la persona ocupa un lugar importante en el universo.

María Paula Torres Pozo

Este proyecto investigativo va dedicado a todos quienes aportaron a la realización del mismo; quienes compartieron la evolución de una idea altruista con el afán de integrar a la psicología en cada paso que demos. Somos fruto de una constante capacitación para servir a la humanidad, hacia ellos va dirigido este proyecto.

Ana Belén Cárdenas Riofrío

VI.

ÍNDICE

Acta de Cesión de derechos de grado.....	I
Certificación.....	II
Autoría.....	III
Agradecimiento.....	IV
Dedicatoria.....	V
Índice.....	VI
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCION.....	VIII
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.....	12
MARCO TEÓRICO.....	17
METODOLOGÍA.....	63
RESULTADOS.....	67
DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	94

RESUMEN

En la presente tesis se expone el resultado de la investigación sobre el Diagnóstico de Apoyo Social Informativo en los estudiantes de primer ciclo de las diferentes ofertas académicas en la Universidad Técnica Particular de Loja, periodo Octubre 2008 – Febrero 2009. La metodología de este proyecto es de tipo descriptivo, el cual tiene como objetivo realizar un diagnóstico de apoyo social informativo en los estudiantes de primer ciclo de las diferentes ofertas académicas con respecto al profesional con el que se relacionan. Luego de analizar los resultados obtenidos de una muestra de 457 estudiantes de una población total de 995 matriculados en el periodo académico mencionado, encontramos que un 28,7% de los estudiantes eligen al docente como el profesional para el desarrollo del inventario, siendo un referente importante para elaborar una cartilla de apoyo universitario en donde los docentes contarán con las herramientas básicas para brindar asesoría académica y relacional en un primer encuentro con los estudiantes, y así generar empatía y buena relación con los mismos. Consideramos importante analizar el apoyo social informativo de los estudiantes que ingresan a la Universidad, así como su relación con los profesionales con los que mantienen contacto permanente, pues el proceso tutorial en los centros de educación es un aspecto que debe estar dirigido hacia todos los alumnos, para lograr una formación integral en cada uno de ellos y así formar profesionales críticos, responsables, e independientes.

INTRODUCCIÓN

“El apoyo social proporciona un estado positivo que se proyectará en todas las facetas de nuestra vida tanto en el ámbito laboral como familiar, en general en la integración social. Es importante destacar la calidad de las relaciones más que su cantidad, cuanto mayor sea su calidad más cubiertas estarán nuestras necesidades de afecto, afiliación, nuestro sentimiento de identidad y pertenencia serán mayores y todo esto nos conducirá a un aumento en nuestra calidad de vida tanto física como psicológica. El apoyo social también lo podemos percibir como ayuda, es decir, percibimos que en situaciones problemáticas tenemos en quien confiar y pedir apoyo, con lo que la situación puede no llegar a ser estresante.” (Leymann H., 2007, <<http://psicología.costasur.com/es/apoyo-social.html>> [consulta: marzo 2009]).

El apoyo social permite que los individuos logren alcanzar un estado de bienestar en las diferentes situaciones de la vida, es por ello que dentro de nuestra investigación se realizó el análisis del apoyo social informativo que los alumnos de la Universidad Técnica Particular de Loja al ingresar a la misma mantienen con los docentes que imparten las diferentes materias, obteniendo que un 23,9% se sienten muy satisfechos con el apoyo social recibido por parte del profesional, porcentaje que nos indica que una frecuencia baja recibe este apoyo, pues el porcentaje restante obtiene dicho apoyo por parte de sus familiares.

La acción tutorial permite que los docentes brinden a los estudiantes una atención directa para poder lograr que los mismos se desarrollen de manera integral proporcionando un proceso madurativo permanente. Fernández y Sanz (1997) argumentaban que la potenciación de la acción tutorial podría mejorar la asistencia y participación en clase de alumnos, los porcentajes de presentados en las convocatorias de exámenes, las

relaciones interpersonales y profesionales entre profesores y estudiantes y estimular el rendimiento académico de éstos.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se procedió a diseñar una cartilla de sistema de apoyo universitario que permita a los docentes que imparten diferentes materias en los ciclos universitarios, proporcionar ayuda real e inmediata, pues el apoyo informativo permite brindarles una alternativa educativa y de relación con los demás, en donde se disminuya el abandono de los estudios, y mejora su nivel de rendimiento académico. Para Gallego (1996), “la figura del tutor puede definirse como aquel profesor que tiene la responsabilidad de supervisar el desarrollo cognitivo, personal y profesional de un número determinado de estudiantes, los cuales deben o pueden tomarlo como referencia y además en una posición óptima para dar soporte al estudiante y conseguir de él que desarrolle sus máximas potencialidades.

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

“El apoyo social permite a la persona lograr una mayor estabilidad, predictibilidad y control de sus procesos, refuerza la autoestima favoreciendo la construcción de una percepción más positiva de su ambiente, promueve el auto cuidado y el mejor uso de sus recursos personales y sociales (Barra, 2004)”. El tema de Apoyo Social se ha venido investigando a lo largo del tiempo, especialmente desde el campo psicológico, médico y sociológico. Existen diversos estudios que analizan esta temática, tales como: Estructura social, apoyo social y salud mental, el cual determinó “la existencia de una persistente asociación positiva entre apoyo social y salud mental” (Ana Barrón López de Roda y Esteban Sánchez Moreno - Universidad Complutense de Madrid, 2001); Las redes sociales y la noción de apoyo social en mujeres con experiencia de violencia conyugal, los resultados de este estudio establecieron que las personas perciben en términos de calidad y cantidad el apoyo social, influyendo las dimensiones culturales en la percepción del individuo (Clara Juárez Ramírez - Instituto Nacional de Salud Pública, INSP-CISS, 2003); Apoyo Social Percibido en Adolescentes Infractores de Ley y no Infractores, esta investigación abordó la realidad particular de un grupo de adolescentes y su relación con los patrones relacionales familiares con el involucramiento en conductas delictivas, determinando que los grupos no infractores tenían un mayor tamaño de la red de apoyo, en comparación con el grupo de infractores (Pablo Méndez Enrique Barra - Universidad Católica del Maule Universidad de Concepción, 2008).

En nuestro país no se cuenta con numerosa información sobre proyectos de ayuda social, sin embargo, la Municipalidad del Cantón Sigüig, ubicado al suroeste de la Provincia del Azuay, cuenta con el proyecto Apoyo Psicológico en el Centro Gerontológico Juan Pablo

II, cuyo objetivo es “mejorar las condiciones de respuesta psicológica en las personas que asisten al Centro Gerontológico”, ofreciendo en las áreas de psicología clínica y trabajo social ayuda “Contra el maltrato a la niñez y adolescencia”, así como “Apoyo a hijos de padres migrantes, Protección a los niños en situación de riesgo y protección integral a la niñez y adolescencia”.

La Universidad Técnica Particular de Loja a través del Instituto Universitario de Iberoamérica para el desarrollo del Talento y la Creatividad (I-UNITAC), desarrolló una investigación nacional bajo la temática “Comunidades de Aprendizaje como herramienta para la Intervención Psicológica en los ámbitos: Educativo, Clínico y Organizacional”. Uno de los indicadores a evaluar de la investigación mencionada, son las necesidades de apoyo social para evaluar la implementación de una Comunidad de Aprendizaje en barrios Urbanos del Ecuador (www.utpl.edu.ec). El presente proyecto de fin de carrera tiene como finalidad realizar una investigación sobre el “Diagnóstico de Apoyo social Informativo en los estudiantes del primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009”, debido a que consideramos que es importante obtener indicadores sobre la percepción de apoyo social que necesitan durante su vida universitaria. Este proyecto forma parte de los Programas de Orientación Psicopedagógica en los ámbitos educativos, familiares y comunitarios del área de Orientación Psicopedagógica del Instituto Universitario de Iberoamérica para el Desarrollo del Talento y la Creatividad (I-UNITAC), cuyos objetivos son: “Mejorar la asociación y comunicación de la familia, escuela y comunidad, a través de la metodología de las comunidades de aprendizaje y orientar integralmente a los estudiantes en función de las necesidades de Apoyo Social identificadas, mediante la formación del recurso humano y de las instituciones educativas investigadas.” (www.utpl.edu.ec).

Conocer cómo perciben los estudiantes el apoyo social informativo, posibilita que nuestra institución universitaria, pueda brindar un mejor servicio de atención a los profesionales en formación a través de la Dirección de Estudiantes que tiene como misión “Crear espacios para el fortalecimiento académico, investigativo, físico, psicológico y espiritual, encaminados a brindar un acompañamiento en las diversas actividades universitarias del estudiante”. (www.utpl.edu.ec). El instrumento de medición que utilizaremos para evaluar las necesidades de apoyo social en los jóvenes, es de la autoría de Dunkel – Schetter C, Feinstein L, Call J., el cual consta de varias secciones que evalúan cuatro tipos de apoyo: informativo, emocional, instrumental, y empático; de diversas fuentes, familiar, amistad, pareja y profesional. Como estudiantes de Psicología tenemos la labor de investigar estas temáticas, para contribuir en el bienestar de los universitarios, y así fomentar entre ellos relaciones humanas saludables. “Existe evidencia empírica de que la escasa calidad de las relaciones sociales se asocia con problemas de salud y de que las personas aisladas socialmente tienen mayores tasas de mortalidad y morbilidad” (Cohen y Syme, 1985 House y Kahn 1985). Por ello, es de suma importancia efectuar el diagnóstico de las necesidades de apoyo social informativo dentro de estos estudiantes universitarios, ya que se “ha asociado últimamente el apoyo social a factores psicosociales que inciden en la salud física y mental de las personas (Enrique Barra 2008)”. De igual forma es necesario mencionar la importancia del apoyo social, puesto que es con lo que cuentan los individuos en caso de atravesar por situaciones que requieren asistencia. Así como ayuda a disminuir el estrés y mejorar la salud integral del individuo. Además se debe considerar que los aspectos fundamentales que establecen la frecuencia y calidad del apoyo social, son la tendencia a prestar atención, la estabilidad emocional, la capacidad de escucha, entre otras.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Realizar un diagnóstico de Apoyo Social Informativo en los estudiantes de primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja en el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar en los estudiantes de ciclo inicial de la UTPL, el nivel de apoyo social informativo deseado durante la etapa universitaria.
- Conocer el apoyo social informativo recibido por parte del profesional en los estudiantes de primer ciclo de la UTPL.
- Analizar el grado de satisfacción de los estudiantes de primer ciclo hacia el apoyo informativo recibido y deseado por parte del profesional.
- Realizar una cartilla de apoyo universitario para un encuentro inicial por parte de los docentes investigadores con los estudiantes de los primeros ciclos de las diferentes ofertas académicas que brinda la Universidad Técnica Particular de Loja.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 APOYO SOCIAL

2.1.1. ANTECEDENTES DEL APOYO SOCIAL

A lo largo de la historia existen numerosos ejemplos que ponen de manifiesto la necesidad que tienen las personas de una adecuada integración social para lograr su crecimiento y el desarrollo de su personalidad. La importancia de este fenómeno ha motivado que a lo largo de la historia de la psicología se hayan estudiado las consecuencias sobre el desarrollo psicológico derivadas de una inadecuada integración social de la persona. Sin embargo, a lo largo de las últimas décadas, el estudio de la integración social por parte de la psicología está sufriendo una evolución. Este cambio está dando lugar al estudio de los efectos beneficiosos provocados por la existencia de apoyo social más que al análisis de las consecuencias derivadas del aislamiento social. Esta evolución vendría motivada por dos aspectos. En primer lugar, debido al desarrollo sufrido por la sociedad actual resulta difícil que una persona se encuentre en un nivel de aislamiento social tal que afecte a la supervivencia directa de la persona. Y, por otra parte, la existencia de numerosos estudios que ponen de manifiesto la capacidad que posee el apoyo social a la hora de prevenir el surgimiento de ciertas enfermedades. (Revista de historia de la psicología, ISSN 0211-0040, Vol. 21, N° 2-3, 2000 , pags. 589-596).

El apoyo social es una red compuesta por familia, amigos, vecinos y miembros de la comunidad que está disponible para brindar ayuda psicológica, física y financiera en los momentos de necesidad. “El apoyo social permite a la persona lograr una mayor estabilidad, predictibilidad y control de sus procesos, refuerza la autoestima favoreciendo la construcción de una percepción más positiva de su ambiente, promueve el autocuidado y el mejor uso de sus recursos personales y sociales” (Barra, 2004). El concepto

de apoyo social ha ocupado un lugar central en el análisis de los determinantes sociales de la salud y el bienestar, y está estrechamente vinculado al ámbito de la intervención comunitaria (Cohen, Gottlieb & Underwood, 2000; Eckersley, Dixon & Douglas, 2001; Gracia, 1997; Montero, 2003; Ramírez & Cumsille, 1997). El análisis de las comunidades como fuente de apoyo social ha sido un aspecto descuidado en la literatura, cuyo principal interés se ha dirigido al análisis de la percepción de apoyo en las relaciones íntimas y de confianza y sus efectos en la salud y el bienestar (Cohen & Wills, 1985; Schwarzer & Leppin, 1989).

No obstante, la interacción social con los miembros y organizaciones de la comunidad, constituye una potencial fuente de apoyo para las personas. A partir de estas relaciones no sólo se pueden obtener importantes recursos, información y ayuda, sino también se deriva un sentimiento de pertenencia y de integración a una comunidad más amplia con importantes implicaciones para el bienestar individual y social (Cohen et al., 2000). Para Lin, 1986, el apoyo social en el nivel comunitario es, por tanto, un constructo que exige un nivel de análisis distinto al del apoyo en el nivel de las relaciones íntimas y de confianza. Se ha podido establecer que la existencia de relaciones humanas positivas permiten alcanzar estados de relativo bienestar y superar acontecimientos estresantes durante las distintas etapas de la vida (Galván et al., 2006). Es por ello que el estudio de las percepciones de apoyo social pretende reconocer que los patrones relacionales surgidos desde los distintos niveles que conforman la estructura social: macro (comunidad), medio (red social) e íntimo (relaciones de confianza), contribuyen de distinta manera al bienestar de cada persona. En función de este último nivel se ha postulado que la calidad de la relación que los adolescentes mantienen con sus fuentes de apoyo próximas y de confianza, es considerada como el mejor productor de ajuste psicosocial (Gracia, Herrero & Musitu, 1995).

El apoyo social por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas. Es la información que permite a las personas creer que:

- a) Se preocupan por ellos y los quieren
- b) Son estimados y valorados
- c) Pertenecen a una red de comunicación y obligaciones mutuas

Así como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas y el grado en que las necesidades básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros. (Leymann H., 2007, <<http://psicología.costasur.com/es/apoyo-social.html>> [consulta: marzo 2009])

Diversas investigaciones han constatado la influencia que la disponibilidad y satisfacción con la red de apoyo social tiene en la percepción de la propia salud y en las conductas de salud preventivas y estilos de vida saludables (Gracia & Herrero, 2006; Musitu & Cava, 2002). Así también se ha podido establecer que la existencia de relaciones humanas positivas permiten alcanzar estados de relativo bienestar y superar acontecimientos estresantes durante las distintas etapas de la vida (Galván et al., 2006). En función de este último nivel se ha postulado que la calidad de la relación que los adolescentes mantienen con sus fuentes de apoyo próximas y de confianza, es considerada como el mejor predictor de ajuste psicosocial (Gracia, Herrero & Musitu, 1995).

Es preciso señalar la diferencia expuesta por Caplan (1974) entre apoyo social objetivo y apoyo social percibido:

- **Apoyo Social Objetivo:** son recursos, provisiones o transacciones reales a los que las personas pueden solicitar ayuda en caso de necesitarlos.
- **Apoyo Social Percibido:** es la dimensión evaluativa que lleva a cabo la persona sobre la ayuda con la que cuenta.

Esta diferenciación llevo a Caplan (1974) a distinguir entre la transacción y lo transferido. Así, la transacción puede ser objetiva (apoyo recibido) o subjetiva (apoyo percibido), mientras que la naturaleza de lo transferido puede ser en ambos casos tangible (dinero, servicios, objetos, etc), o psicológica (pensamientos y emociones fundamentalmente)

2.1.2 Dimensión percibida frente a dimensión recibida.- El apoyo social puede ser una conducta observable (recibida) o a la percepción de que llegado el caso podríamos realizar esa conducta (percibida). Esta diferenciación es fundamental, para entender los procesos de ayuda. Por ejemplo, confiar en que llegado el caso, podríamos compartir nuestras preocupaciones con nuestra pareja sentimental, constituye ya una forma de apoyo social, si llegado el caso hablamos de nuestras preocupaciones, con nuestra pareja, el apoyo social se convierte en recibido (la conducta se ha producido).

Es muy importante subrayar la diferencia, porque la evidencia empírica, señala que en situaciones normales, las personas no necesitamos pedir ayuda para saber que la obtendríamos llegado el caso. De hecho la percepción de apoyo social habitualmente predice mejor el bienestar de la persona que la recepción de apoyo social. (Cassel J., Introducción a la Psicología Comunitaria).

2.2 EL DESARROLLO DEL APOYO SOCIAL

La importancia de la definición viene dada porque ésta acaba determinando la operacionalización concreta del concepto de apoyo social y su medida. A continuación se presentan varias definiciones que los investigadores han dado del apoyo social según Jesús Bilbao y Félix Daza (2006):

- ❖ "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas".

- ❖ "La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y les quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".
- ❖ "Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia".
- ❖ "La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas".
- ❖ "El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros".

Diversos estratos o niveles de análisis de las relaciones sociales a partir de los cuales se identifican las fuentes de apoyo social; así por ejemplo, Benjamin Gottlieb (1981) propone tres niveles de análisis del entorno social vinculados al concepto de apoyo social: los niveles macro (integración y participación social), meso (redes sociales) y micro (relaciones íntimas). En la clasificación del apoyo social, Laireiter y Baumann (1992) incluyen la integración social, un constructo que hace referencia a la participación e implicación de una persona en la vida social de su comunidad y de la sociedad; para estos autores entre los criterios que definen la integración social de una persona se encuentran, entre otros, estar en contacto regular con los vecinos, tener amigos o conocidos en el vecindario y la pertenencia a grupos sociales. A continuación, Bilbao J. y Daza F. (2006), señalan las cuatro perspectivas principales, teóricas y empíricas, que se ha desarrollado sobre el apoyo social. Estas perspectivas o aproximaciones han de considerarse como complementarias; cada perspectiva representa diversos niveles de análisis y se presenta como una precondition del siguiente nivel:

Nivel I.- El nivel más básico en la conceptualización del apoyo social es aquel que lo aborda como "Integración social". Este nivel de análisis se centra en el número y fuerza de las asociaciones de una persona con los otros significativos. No se hace relación a la calidad de las relaciones sino a las características estructurales de la red social de una persona (número de contactos, clase de los mismos; matrimonio, amistad). Este nivel no es capaz de explicar la relación entre salud y apoyo social.

Nivel II.- La perspectiva del apoyo social como "relaciones de calidad" añade una importante cuestión al nivel anterior. Desde este punto de vista se atiende a la calidad de las relaciones aunque éstas no sean muy numerosas. Son varias las vías por las que pueden influir ciertas relaciones de calidad sobre la salud y bienestar psicológico: contribuyen a satisfacer las necesidades de afiliación, cubren las necesidades de afecto, proporcionan un sentimiento de identidad y pertenencia, son fuente de evaluación positiva, proporcionan sentimientos de control de la situación, entre otros.

Nivel III.- Un tercer nivel es el apoyo social como "ayuda percibida". En este caso se hace referencia a la percepción de que en ciertas situaciones problemáticas hay en quién confiar y a quién pedir apoyo. La percepción de que existe ayuda disponible por parte de otros, puede hacer que la magnitud estresora de un evento aversivo se perciba reducida.

Nivel IV.- El último nivel consiste, no solo en tener asociaciones con otros, que sean de calidad o que se perciba la posibilidad de ayuda, sino en la "actualización de tales conductas de apoyo". Es decir, se hace referencia en las conductas reales, al despliegue efectivo y concreto de tal apoyo.

2.2.1 TIPOS DE APOYO SOCIAL

Existen diferentes tipos de apoyo social que han sido considerados como formas potenciales de apoyo, la importancia de un tipo u otro dependerá en cada caso de la relevancia de la fuente de apoyo para la persona y del problema concreto que requiera tal apoyo. (Barrón A., Sánchez E., 2001 Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental, Psicothema, España, 13(001), pp 17-23). Es así como contamos con las siguientes dimensiones:

- El apoyo emocional, compuesto por la empatía, el cuidado, el amor, la confianza y parece ser el tipo de apoyo social más importante.
- El apoyo instrumental consiste en ayudar a alguien que lo necesite, en el sentido de ayudar a terminar un trabajo o cuidar de alguien. Se debe tener cuidado a la hora de ayudar a alguien en el trabajo, pues no se debe originar un sentimiento negativo como el de que no es capaz de realizarlo o que no es autosuficiente.
- El apoyo informativo, el cual consiste en dar información a alguien para que pueda por sí mismo llegar a dar una solución al problema. Se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que estas hagan frente a las situaciones problemáticas. Se diferencia del apoyo instrumental en que la información no es en sí misma la solución, sino que permite a quien la recibe, ayudarse a sí mismo.
- El apoyo evaluativo que consiste en la transmisión de información relevante para la autoevaluación y para la comparación social. El "apoyo evaluativo", al igual que el apoyo informativo, sólo implica la transmisión de información, y no el afecto que se transmite en el apoyo emocional. Sin embargo, la información que se transmite en el apoyo evaluativo es relevante para la autoevaluación y para la comparación social. Es decir, otras personas son fuentes de información que los individuos

utilizan para evaluarse a sí mismos. Esta información puede ser implícita o explícitamente evaluativa.

2.2.2 ESTRUCTURA SOCIAL, APOYO SOCIAL Y SALUD MENTAL

La idea de tener en cuenta los diferentes niveles de las relaciones sociales para el análisis de apoyo social ha encontrado su mejor descripción en el trabajo propuesto por Nan Lin (1986), quien plantea que el vínculo de una persona con el entorno social puede representarse en tres niveles distintos: la comunidad, las redes sociales y las relaciones íntimas y de confianza. (Barrón A., Sánchez E., 2001 Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental, Psicothema, España, 13(001), pp 17-23). Cada uno de estos ámbitos proporciona diferentes sentimientos de vinculación, así, el estrato más externo y general, la comunidad, hace referencia a las relaciones con la comunidad más amplia. La participación en este estrato se refleja en el grado en que la persona se involucra en la comunidad y las organizaciones de carácter voluntario. Este tipo de vinculación refleja la integración en la comunidad de la persona y proporciona un sentimiento de pertenencia hacia una estructura social amplia y un sentido general de identidad social.

El siguiente estrato más cercano a la persona, consiste en las redes sociales a través de las cuales se accede directamente a un número relativamente amplio de otras personas. Estas tienen un grado elevado de especificidad y tienden a construirse a partir de características tales como las relaciones familiares, el mundo laboral y la amistad. Estas relaciones requieren de la interacción interpersonal y de un mayor esfuerzo que la simple participación, ya que se debe mantener las relaciones con una frecuencia y nivel de

compromiso razonable, de este modo, una relación basada en el vínculo es más sólida que una relación basada en el sentido de pertenencia. Finalmente, el ámbito más próximo al individuo lo constituye el conjunto de sus relaciones íntimas o de confianza, del que deriva un sentimiento de compromiso, donde se asuma una serie de normas de reciprocidad y de responsabilidad por el bienestar del otro.

El estrato más externo contiene las relaciones con la comunidad más amplia y refleja la integración y el sentido de pertenencia a una estructura social más amplia. La participación en organizaciones de carácter voluntario (por ejemplo: iglesia y escuela, actividades deportivas o de ocio, clubes, asociaciones cívicas o políticas) indican la medida en que la persona se identifica y participa con su entorno social más amplio. Esta orientación incorpora tanto elementos objetivos (participación) como elementos subjetivos (sentimientos de integración y la percepción de estas organizaciones como un recurso a los que acudir) y recoge, por tanto, los dos elementos de la distinción general entre integración social estructural e integración socio-psicológica o emocional (Moen, Dempster-McClain & Williams, 1989; Myers, 1999)

2.2.2.1 ESTRUCTURA SOCIAL

La sociología, define la estructura social como la forma que adopta el sistema global de las relaciones entre individuos; introducido en la ciencia por el alemán George Simmel a finales del siglo XIX y por Ferdinand Tönnies con “comunidad íntima” y “asociación impersonal”, para explicar las relaciones sistemáticas que vinculan a miembros de una determinada comunidad aunque no se encuentren en ningún momento en contacto directo, ha resultado uno de los conceptos más problemáticos de la disciplina.(Martín A., EUNSA, 'El dilema de la supervivencia' de Juan Díez Nicolás en Obra Social Caja Madrid

y otro manual: 'Sociology' de James M. Henslin en Allyn and Bacon, Enciclopedia Wikipedia http://es.wikipedia.org/wiki/Estructura_Social)

La Estructura social, es el conjunto de formas en que grupos e individuos se organizan y relacionan entre sí y con los distintos ámbitos de una sociedad. En sociología, la estructura es un instrumento para analizar la realidad social. (Soto L., 2007, Tec. YucatánMéxico <<http://www.mitecnológico.com/Main/Estructurasocial>> [consulta: abril 2009]). El concepto de estructura tiene una larga evolución pues ya se utilizaba en el siglo XVII en el campo de la historia natural para hacer referencia a las relaciones entre las partes de un todo. También este término se usaba en anatomía, pero en el siglo XIX se trasladó a la sociología como consecuencia del empleo de ciertos términos orgánicos por los pensadores de la época (Auguste Comte, Karl Marx y Herbert Spencer).

El teórico social inglés, Herbert Spencer, estableció el paralelismo entre la organización y evolución de los organismos biológicos y la organización y evolución de las sociedades. La sociedad, considerada como un "organismo vivo", podía ser dividida en partes ordenadas y diferenciadas, la estructura social sería la trama de posiciones e interrelaciones mutuas mediante las cuales se puede explicar la interdependencia de las partes que componen la sociedad; sin embargo, fueron A. R. Radcliffe-Brown y Claude Lévi-Strauss, los representantes de dos concepciones diferentes y enfrentadas sobre esta teoría: Radcliffe-Brown comparó la sociedad a un mecanismo en funcionamiento cuyas partes pueden ser descritas y representadas por los propios participantes (modelo conceptual). Lévi-Strauss, opuesto a la concepción de Spencer y Radcliffe, consideró la estructura como algo "latente" en la realidad pero a modo de un "orden oculto", es decir, que sus partes sólo pueden ser interpretadas y explicadas. (Soto L., 2007, Tec. YucatánMéxico <<http://www.mitecnológico.com/Main/Estructurasocial>> [consulta: abril

2009]). La falta de un consenso acerca de en qué medida las estructuras tienen una existencia real, más allá de las acciones de los individuos, el llamado problema de la relación agencia-estructura y la posición de algunas corrientes, especialmente de origen empirista, que niegan la posibilidad de concebir adecuadamente la estructura social en su conjunto, han sido causa de numerosos debates. La Estructura Social es la que coordina las actividades individuales, para funcionar como un equipo, ya que se refiere a los patrones respectivamente estables y duraderos que organiza las relaciones sociales y proporcionan el soporte fundamental de lo que llamamos “sociedad”.

2.2.2.2. Dimensiones de Estructura Social.- Se entiende que cualquier cultura u organización social tiene varias dimensiones culturales que pueden variar en tamaño, pero por definición afectan a todo el conjunto. Se propone el grupo más lógico de seis dimensiones sociales o culturales las que cuentan para cualquier sistema de valores aprendidos y comportamientos. Todas ellas son sistemas dentro de cada sistema social, están basadas en los comportamientos aprendidos, que trascienden a los individuos que han aprendido parte de ellas. Si falta cualquier dimensión de la cultura, por definición, todas faltan. (López de Roda A., Moreno E. (2001) Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental. Vol. 13, nº 1, pp. 17-23.) para estos autores existen diversas dimensiones de la cultura:

- Tecnología

- Economía

- Política

- Institución (social)
- De valores estéticos
- Perceptual y de creencias

Los individuos manifestamos cada una de las seis dimensiones de la cultura. Para lograr una conciencia social, se debe ser capaz de analizar cada una de las seis dimensiones y las relaciones entre ellas.

- La familia.- Es el eje de la vida social, de hecho es la única forma de organización social que desempeña cuatro funciones centrales en la sociedad; la primera es la regulación de la actividad sexual, algunas sociedades imponen una restricción estricta a la intimidad sexual antes del matrimonio.

La segunda función es la reproducción, la familia carga con la responsabilidad primaria de reemplazar a los miembros de la sociedad que han muerto o emigrado, conservando así viva a la sociedad de generación en generación.

La tercera función es la socialización de los hijos; la familia tiene la responsabilidad primaria de enseñar a los hijos el idioma, los valores, normas, creencia, tecnología y las habilidades de su cultura.

La cuarta función de la familia es económica, al tener la responsabilidad principal de proveer lo necesario a sus miembros, incluyendo alimentación, techo protección y servicios médicos.

Como ha señalado Lluís Flaquer (1998), “todas las encuestas coinciden en señalar que la familia es uno de los valores que más aprecian los ciudadanos. Este autor cita, por ejemplo, un informe elaborado por el centro de investigaciones sociológicas, en el

que se comparan diversas encuestas realizadas entre 1985 y 1994, según el cual los españoles valoran la familia por encima del trabajo, el dinero y los amigos. Estudios similares realizados en España (García Ferrando, 1987; Cantero 1995) y en otros países europeos (Scott y Perren, 1994), reflejan resultados similares. Asimismo, el informe de la Comisión Europea *Europeans and the Family* demostraba que el 96% de una muestra representativa de todos los países miembros de la Unión (12.800 personas), situaba a la familia en el primer lugar de una lista de áreas importantes de la vida (Comisión de la Comunidad Europea, 1993) (Fuster E.; Ochoa G., 2000)

- La empresa.- Es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La empresa se halla en su dimensión óptima cuando es la más eficaz del sector correspondiente, es decir que produce a unos costos muy reducidos y por lo tanto obtiene beneficios superiores a las restantes empresas del sector. Ahora bien, la eficacia de una empresa no depende solo de su tamaño, depende de muchos otros factores por ejemplo, cómo se sienten identificados sus empleados con ella, es decir, cómo se estructuran socialmente ya que es parte importante para obtener resultados favorables.

- Sindicato.- Se puede definir el Sindicato como la organización continua y permanente creada por los trabajadores para protegerse en su trabajo, mejorando las condiciones del mismo mediante convenios colectivos refrendados por las autoridades administrativas del Ministerio de Trabajo. En esta situación será más factible conseguir mejoría en las condiciones de trabajo y de vida, sirviendo también para que los trabajadores expresen sus puntos de vista sobre problemas que afectan a toda la colectividad. Los sindicatos pueden organizarse a nivel de empresa, de rama de

producción o pueden ser profesionales; cuando agrupan a todos los trabajadores de un mismo oficio o profesión los sindicatos suelen agruparse en organismos de segundo grado como las federaciones regionales o profesionales, y hasta de tercer grado, como es el caso de las confederaciones que agrupan federaciones y sindicatos individuales. Estos últimos organismos suelen tener un poder político bastante amplio y sus acciones en demanda de aumentos generales de salario son, por lo general, un factor que contribuye a la inflación.

- Gobierno.- El gobierno comprende toda la sociedad nacional dentro de un terreno propio y no puede directamente ejercer por sí mismo el poder sino por delegación a un grupo de hombres que forman el gobierno, las dos formas principales de estado político en el mundo actual uno es la democracia o gobierno del pueblo, que se crean por lo general a través de instituciones representativas, y la otra es el autoritarismo, en el que hay pocas restricciones al poder detentado por el dictador o partido gobernante.

- Religión.- La religión es un conjunto de creencias y prácticas que pertenecen a objetos sagrados que unen a las personas dentro de una comunidad moral. Por medio de estas celebraciones el individuo queda ligado al grupo que él necesita y que lo necesita a él, los símbolos religiosos, representan a la sociedad, por lo tanto el culto religioso es, en efecto un culto de la sociedad.

- Educación.- La educación es la forma específica y especializada mediante la cual se transmiten formalmente, de una generación a otra, el conocimiento de una cultura, las habilidades y valores; el efecto de la educación sobre las actitudes fundamentales y sobre la formación de la personalidad para ejercer algo más que una influencia

superficial sobre el individuo. También llamamos educación al resultado de un proceso, que se materializa en la serie de habilidades, conocimientos, actitudes y valores adquiridos, produciendo cambios de carácter social, intelectual, emocional, etc. en la persona que, dependiendo del grado de concienciación, será para toda su vida o por un periodo determinado, pasando a formar parte del recuerdo en el último de los casos. . (López de Roda A., Moreno E. (2001) Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental. Vol. 13, nº 1, pp. 17-23.)

2.2.2.3 SALUD MENTAL

La Salud mental es un concepto que se refiere al bienestar emocional y psicológico del individuo. Merriam-Webster define salud mental como: “estado del bienestar emocional y psicológico en el cual un individuo pueda utilizar sus capacidades cognitivas y emocionales, funcionar en sociedad, y resolver las demandas ordinarias de la vida diaria.” (OMS (2006) “Constitución de la Organización mundial de la salud, Génova, 1946. URL con acceso el 6 de junio de 2007). La Salud mental es el estado que se caracteriza por el bienestar psíquico y la auto aceptación. Desde una perspectiva clínica, la salud mental es la ausencia de enfermedades mentales. Según la OMS, no hay una definición oficial de salud mental, las diferencias culturales, evaluaciones subjetivas, y la competición de teorías profesionales, hacen difícil definir "la salud mental". En general, la mayor parte de expertos convienen que la salud mental y las enfermedades mentales no son contrarias. En otras palabras, la ausencia de un desorden mental reconocido, no es necesariamente un indicador de contar con salud mental. (OMS (2006) “Constitución de la Organización mundial de la salud, Génova, 1946. URL con acceso el 6 de junio de 2007).

La preocupación por las enfermedades mentales ha existido siempre en mayor o menor medida, pero el desarrollo de tratamientos médicos data de mediados del siglo XVIII, cuando eminentes reformistas, como el médico francés Philippe Pinel o el estadounidense Benjamin Rusht, introdujeron este tipo de tratamientos como alternativos a los tratos inhumanos que hasta entonces habían prevalecido. A pesar de estas reformas, la mayoría de estos enfermos continuaron en cárceles y asilos, incluso en el siglo XIX. Según estimaciones publicadas en octubre de 2001 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), unos 450 millones de personas en todo el mundo sufren al menos una vez en la vida algún tipo de problema de salud mental lo suficientemente grave como para requerir tratamiento médico. Sin embargo, ello no implica que estas personas estén dispuestas a recibir tratamiento y de hecho muchas de ellas nunca acuden a un profesional. “En conjunto, se estima que un porcentaje bastante alto de la población sufre depresiones leves o moderadas, ansiedad u otro tipo de trastornos emocionales. A ello habría que sumar el alcoholismo, que en muchos países va en aumento, y la drogodependencia, así como el daño a la salud mental que suponen estados como la pobreza permanente, el desempleo o la discriminación social.

Diversas ciencias han contribuido al estudio de la salud y las enfermedades mentales. En décadas recientes, se ha profundizado más en los procesos biológicos, psíquicos y sociales básicos, y ha mejorado la aplicación de estos conocimientos a los problemas propios de la salud mental. (Salud Mental, extraído el 10 de abril de 2009, desde: <http://www.geocities.com/ergomaserver1/onlineexpresion1.htm> numero 51 en el año 2 de publicación). La salud mental incluye el estudio de la percepción, el procesamiento de la información, el pensamiento, el lenguaje, la motivación, la emoción, las diversas capacidades intelectuales, las actitudes, la personalidad y el comportamiento social.

El movimiento de higiene mental o salud mental incorpora una nueva dimensión al concepto de orientación: se concede especial atención a los aspectos de adaptación. La escuela es considerada como los nuevos centros de salud mental comunitaria, en donde es posible no sólo enseñar a adaptarse, sino también a establecer las acciones destinadas a mejorar las condiciones frente a las cuales el alumno tiene que aprender a adaptarse, facilitando y haciendo viable este mismo aprendizaje (MEC, 1992: 97). Según West e Idol (1987), la Psicología centrada en el cliente y la Psicología Adleriana ofrecen el basamento teórico del movimiento de salud mental. Ambos asumen que los asesorados tienen la capacidad de resolver la mayor parte de sus problemas, y que el asesor puede ayudarles a incrementar su eficacia. Uno de los significados de asesoramiento procede, precisamente de la literatura sobre salud mental; en ella se define el asesoramiento/consulta como el proceso por el cual un asesor ayuda a otro profesional, el asesorado respecto a un cliente del que el asesorado es responsable (West e Idol, 1987).

Es en la década de los sesenta cuando cobra fuerza de la mano de G. Caplan (1970), la consulta en salud mental, es el proceso de interacción entre dos profesionales: el consultor y el consultante; éste pide ayuda para enfrentar un problema que entra dentro del campo de competencia del primero. Heller y Swindle (1983) han desarrollado un modelo de apoyo social en el que, incorporan otros aspectos tales como: la historia previa de aprendizaje, las predisposiciones temperamentales, o los estilos de afrontamiento que presenta el sujeto. Todos estos elementos, junto con la provisión o disponibilidad subjetiva de apoyo proveniente de la red social, van a influir en la valoración cognitiva de la situación de estrés, así como en las respuestas de afrontamiento. Según estos autores, los resultados equívocos que han ofrecido los estudios que trataban de validar el efecto amortiguador se deben a la no consideración del sujeto como agente activo en el desarrollo y uso de su red social. En este sentido, el que una persona utilice o no de una

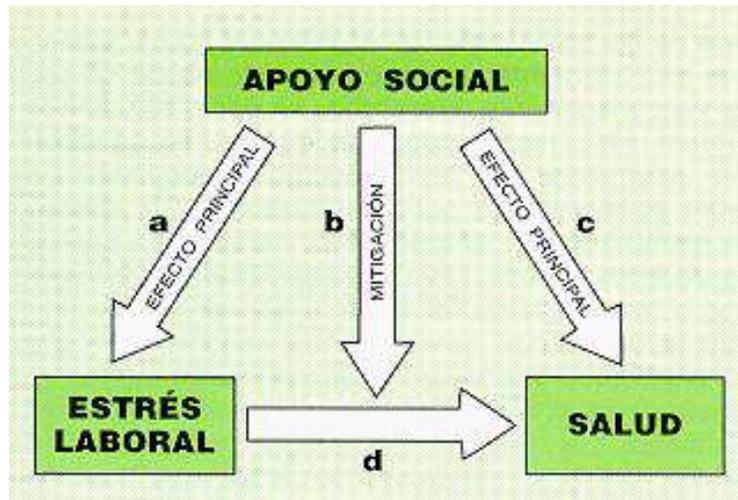
manera efectiva el apoyo social durante un evento estresante, va a deberse tanto a la disponibilidad que tenga de ese apoyo como a las características y competencias personales para acceder y emplear ese apoyo, así como de los patrones de afrontamiento desarrollados previamente. Esto modifica la visión estática en la relación entre apoyo social y estrés, que pasa a contemplarse de modo dinámico como una interacción a lo largo del tiempo entre el individuo y el ambiente que le rodea, en la que el apoyo recibido va a depender no sólo del apoyo disponible, sino también de la historia previa del sujeto y de su habilidad para acceder a él. Estos modelos teóricos explican el mecanismo operativo por medio del cual se efectiviza con eficacia el apoyo social, estableciendo su relación con situaciones de estrés, distrés y salud.

El apoyo básicamente opera cuando se está frente a situaciones de estrés a fin de amortiguar las consecuencias negativas del mismo (stress buffering model). De acuerdo con esta propuesta los beneficios del apoyo solo se hacen evidentes en situaciones de tensión y pueden reducirlas promoviendo acciones salugénicas o disminuyendo el temor ante la presencia de un estresor. “Algunas investigaciones sólo brindan soporte empírico parcial a esta propuesta, dado que verifican un deterioro en los sistemas de apoyo a consecuencia de las situaciones estresantes (Shinn et al., 1984)”. (Barrón, 1998:332). El apoyo social es beneficioso ante situaciones estresantes. Mientras mayores sean las situaciones estresantes que viva una persona, mayores serán las necesidades de ayuda que estas requieran. “Una investigación realizada en Gran Bretaña sobre la relación entres salud mental y disponibilidad de apoyo social adecuado señala que la provisión de apoyo social, por sí misma, no aumenta el nivel de salud mental de las personas, sino que debe existir una percepción por parte de los sujetos acerca de la conveniencia y utilidad de los recursos que les son ofrecidos”. (Barrón, 1998:333)

2.2.3 EFECTOS DEL APOYO SOCIAL

Fundamentalmente se postulan tres formas diversas de cómo el apoyo social puede afectar al estrés laboral y a la salud (López de Roda A., Moreno E. (2001). El punto de partida es que el estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede modificar o influir de tres formas en este efecto del estrés sobre la salud:

- El apoyo social puede influir positivamente, y de forma directa, sobre la salud y el bienestar en la medida que contribuye a satisfacer necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto.
- El apoyo puede reducir directamente los niveles de estrés laboral de distintas maneras y, por ello, mejorar indirectamente la salud. Por ejemplo, los jefes o compañeros, con su apoyo, pueden minimizar tensiones interpersonales.
- Estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente. El interés que ha suscitado el apoyo social se deriva de un tercer tipo de efecto, que sería el potencial del apoyo social para mitigar o amortiguar el impacto del estrés laboral sobre la salud. En esta tercera forma, el apoyo social no tiene un efecto directo ni sobre el estrés ni sobre la salud, sino que modifica, altera la relación entre ellos.
- En este sentido, el apoyo social se manifiesta como un elemento importante para ayudar a las personas a vivir de manera más saludable incluso en presencia de situaciones estresantes, cuestión que a veces es inevitable.



Fuente: Efectos del apoyo social sobre el estrés laboral y la salud
Elaborado por: Jesús Bilbao y Félix Daza

La necesidad de distinguir entre efectos principales y amortiguadores surge cuando se considera cómo el estrés y el apoyo social se pueden combinar para afectar la salud. Respecto a los efectos del apoyo social, House (1981) indica que los cuatro tipos de apoyo mencionados (emocional, instrumental, informativo y evaluativo) reducen los estresores percibidos (responsabilidad respecto a personas, ambigüedad de rol, infrutilización de capacidades, habilidades), incrementan la satisfacción laboral y disminuyen la depresión y la ansiedad. (López de Roda A., Moreno E. (2001) Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental. Vol. 13, nº 1, pp. 17-23). A su vez, el apoyo social de los compañeros correlaciona positivamente con la satisfacción laboral general, la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción con la supervisión. Se han encontrado correlaciones negativas con la ansiedad relacionada con el trabajo, la depresión y los síntomas somáticos. Dos han sido las principales teorías propuestas para explicar los efectos positivos que el apoyo social tiene sobre la salud y el bienestar. (López de Roda A., Moreno E. (2001).

La primera de ellas afirma que el apoyo social actúa sobre estas variables de un modo directo, independientemente del nivel de estrés al que esté sometido el sujeto (Barrón, 1996). Si esto lo aplicamos al campo psicogerontológico, supone que aumentos en el apoyo social incrementan igualmente la salud y el bienestar personal del mayor, sin que esa relación se vea mediada por las condiciones estresantes que pueda padecer. Según esto, la disposición de apoyo supone una mayor sensación de control del sujeto sobre su ambiente, lo que se traduce en un incremento en su capacidad para predecir experiencias negativas y poder evitarlas con anticipación suficiente. En este sentido, Thoits (1985), desde el Interaccionismo Simbólico, establece tres grandes mecanismos de actuación dentro de estos efectos directos:

- Un incremento en la percepción de identidad por parte del sujeto, desarrollada a partir de las interacciones que lleva a cabo con otras personas al desempeñar sus diferentes roles sociales
- Un incremento en la percepción de su propia autoestima a través de la valoración que los demás hacen de su comportamiento.
- Un aumento de la percepción de control, auto eficacia y dominio sobre el ambiente, que incrementa su bienestar.

Todo ello protege a la persona frente a los efectos perjudiciales de los posibles acontecimientos vitales estresantes (Barrón, 1996). A su vez, este aumento en la seguridad auto percibida tiene un reflejo en el estado anímico del sujeto, que, de esta manera, se ve incrementado. (Lazarus y Folkman, 1986). La segunda de las teorías, denominada del Efecto Buffer o Amortiguador, defiende que es precisamente en aquellas condiciones en las que la persona se ve sometida a estrés, cuando el apoyo social ejerce su influencia sobre su estado anímico, de salud y bienestar general. Esta teoría señala dos efectos principales derivados de la disposición de apoyo social (Barrón, Lozano y

Chacón, 1988). De acuerdo con el modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1986), el apoyo social actuaría tanto sobre la evaluación primaria como secundaria. Sobre la primera, la provisión de soporte de otras personas ayudaría a redefinir la situación estresante como menos dañina o amenazante. En cuanto a la valoración secundaria, el disponer de los recursos aportados por su red (tanto emocionales, como instrumentales o de información) aumenta la percepción de su capacidad de hacer frente a la situación, promoviendo conductas saludables en el sujeto que le ayudan a reducir las reacciones negativas ante el estrés (Cutrona, 1986).

Heller y Swindle (1983) han desarrollado un modelo de apoyo social en el que, basándose en la hipótesis original del modelo de buffer, incorporan otros aspectos tales como: la historia previa de aprendizaje, las predisposiciones temperamentales, o los estilos de afrontamiento que presenta el sujeto. Todos estos elementos, junto con la provisión o disponibilidad subjetiva de apoyo proveniente de la red social, van a influir en la valoración cognitiva de la situación de estrés, así como en las respuestas de afrontamiento. Según estos autores, Heller y Swindle (1983) los resultados equívocos que han ofrecido los estudios que trataban de validar el efecto amortiguador se deben a la no consideración del sujeto como agente activo en el desarrollo y uso de su red social. En este sentido, el que una persona utilice o no de una manera efectiva el apoyo social durante un evento estresante, va a deberse tanto a la disponibilidad que tenga de ese apoyo como a las características y competencias personales para acceder y emplear ese apoyo, así como de los patrones de afrontamiento desarrollados previamente. Esto modifica la visión estática en la relación entre apoyo social y estrés, que pasa a contemplarse de modo dinámico como una interacción a lo largo del tiempo entre el individuo y el ambiente que le rodea, en la que el apoyo recibido va a depender no sólo del apoyo disponible, sino

también de la historia previa del sujeto y de su habilidad para acceder a él, mantenerlo y utilizarlo.

2.2.4 CONTEXTOS DE APOYO SOCIAL EN ADOLESCENTES

“Una definición de adolescencia requiere la consideración de la edad y también de las influencias sociohistóricas” (Santrock J., 2004). Jhon W. Santrock (2004) define la adolescencia como el “período evolutivo de transición entre la infancia y la etapa adulta; que implica cambios biológicos, cognitivos y socioemocionales. A pesar de las circunstancias culturales e históricas limitan nuestra capacidad de establecer intervalos de edad con exactitud, en la mayoría de culturas actuales la adolescencia se inicia aproximadamente entre los 18 y los 22 en la mayoría de los individuos. Los cambios biológicos, cognitivos y socioemocionales de la adolescencia van desde el desarrollo de las funciones sexuales hasta el pensamiento abstracto y la conquista de la independencia” (Santrock J. 2004). Papalia D.; Olds S.; Feldman R. (2005); por otra parte exponen que “la adolescencia dura aproximadamente de los 11 o 12 años de edad a los 19 o 21 años, y entraña cambios importantes interrelacionados en todos los ámbitos del desarrollo”. Según Santrock (2004) se diferencian dos tipos de adolescencia:

- ❖ Adolescencia temprana._ corresponde a los años de enseñanza de la secundaria obligatoria y los cambios asociados a la pubertad.
- ❖ Adolescencia tardía._ se refiere aproximadamente a la segunda mitad de la segunda década de la vida, los intereses profesionales, las citas románticas, la exploración de la identidad suelen predominar más en la adolescencia tardía que en la temprana. (Santrock J. 2004)

“En esta etapa del desarrollo, los procesos biológicos, cognitivos y socioemocionales, están entrelazados de forma compleja. Los procesos socioemocionales moldean los procesos cognitivos, los procesos cognitivos estimulan o restringen los procesos socioemocionales, y los procesos biológicos, influyen sobre los procesos cognitivos y socioemocionales” (Santrock J. 2004). “A la persona hay que comprenderla y estudiarla teniendo en cuenta su contexto social y su mundo de relaciones, aunque también es cierto que muchos psicólogos sociales han olvidado que las familias son un componente esencial en de ese contexto social y su mundo de relaciones” (Fuster E.; Ochoa G., 2000). Es muy importante reconocer que la familia desarrolla un papel fundamental en la vida de todo ser humano. Dentro del contexto de desarrollo del adolescente, Santrock, 2004 expone que son cuatro los contextos: La familia, los iguales, la escuela y la cultura.

La familia es un apoyo muy significativo en la adolescencia, Jhon Santrock (2004), nos comenta que “en una investigación, se estudió la separación psicológica y el nivel de adaptación de 130 estudiantes de primero de carrera y de 123 veteranos (Lapsley, Rice y Shadid, 1989). Como era de esperar, los novatos mostraron una mayor dependencia psicológica con respecto a sus padres y un peor ajuste social y personal que los veteranos. Las adolescentes también mostraron una mayor dependencia psicológica con respecto a sus padres que los jóvenes. En otro estudio realizado recientemente, se puso de manifiesto que las relaciones entre padres e hijos eran menos satisfactorias antes de la transición del instituto a la universidad (Silver, 1995). En otro estudio, los alumnos que tuvieron que abandonar el hogar paterno para ir a la universidad informaron de que se sentían más cerca de sus madres, tenían menos conflictos con sus progenitores y mayor autonomía y control del proceso de la toma de decisiones que los estudiantes universitarios que seguían viviendo con sus padres (Hlmbeck, Durbin y Kung, 1995). La Familia es una red de apoyo social para las diversas transiciones vitales que ha de

realizar el adulto: búsqueda de pareja, de trabajo, de vivienda, de nuevas relaciones sociales, jubilación, vejez, etc. La familia es un núcleo que puede dar problemas y conflictos, pero que también constituye un elemento de apoyo ante dificultades surgidas fuera del ámbito familiar y un punto de encuentro para tratar de resolver las tensiones surgidas en su interior. (Rodrigo M.; Palacios J., 2001)

Por otra parte tenemos la importante fuente de apoyo en la adolescencia brindada por los pares –amigos, pues las relaciones entre iguales ocupan la mayor parte de la vida de la persona. “En una investigación, se comprobó que los adolescentes jóvenes de ambos sexos pasaban más del doble de tiempo interactuando con otros adolescentes que con sus padres” (Condry, Simon y Bronfenbrenner, 1968). Los amigos y compañeros ayudan a que el adolescente enfrente las tareas evolutivas de esta etapa como son: los cambios físicos de la pubertad, la construcción de la identidad, adaptación a nuevos contextos, el profundizar en las relaciones amistosas y entablar relaciones amorosas y sexuales, la autonomía de las relaciones familiares, entre otros. La implicación con los iguales se ha visto positivamente relacionada con muchos indicadores de ajuste psicológico y social. (Bishop e Inderbitzen, 1995) Numerosos estudios indican que el apoyo social está directamente relacionado con el bienestar y sirve para amortiguar los efectos de un estrés inusual. (Rice F. 2000)

Otro contexto muy importante en la vida del adolescente es la escuela en la etapa del bachillerato. Según Guy R. Lefrancois (2001), “entre las elecciones más trascendentales para la formación de la identidad, anota Blustein (1997), se encuentra precisamente las que conciernen a la ocupación o la carrera. Su importancia durante la adolescencia, en cuanto a la trascendencia de lograr una identidad en las relaciones sociales o en la política y la ideología tiene mucho que ver con el hecho de que en las sociedades

industrializadas contemporáneas se espera que el establecimiento de una carrera tenga lugar antes de asumir los roles sociales adultos y adoptar ideologías políticas” (Lefrancois G. 2001) La elección de la carrera es una decisión difícil para los adolescentes, pues según Kracke (1997),”la preparación para la carrera es algo que la mayoría de los adolescentes empieza a meditar mucho antes de salir de la escuela”. (Lefrancois G. 2001). Fernanda Parolari (1995), comparte con la teoría de que uno de los mayores problemas en la adolescencia es la elección de una carrera, pues se tiene que realizar en una edad donde no se tiene una idea real sobre las cualidades y posibilidades que se posee, además de que no se tienen información detallada de los profesionales. Esta autora nos comenta que un agravante a esa solución impensada a su futuro, está el hecho de que se conocen muy pocas profesiones y, ni siquiera se logar imaginar la existencia de otras que probablemente serían más adecuadas con la personalidad y aspiraciones del adolescente. (Parolari F. 1995)

Es importante analizar que la transición del Bachillerato a la Universidad es muy compleja, implica introducirse en una estructura académica de mayores dimensiones y mucho más impersonal, relacionarse con compañeros de orígenes geográficos y culturales más variados, y un mayor énfasis en el rendimiento y su evaluación, como nos los hace reflexionar Santrock (2004). En un estudio realizado por Aseltine y Gore (1993), revela que “la transición desde el instituto a la universidad, o al trabajo de jornada completa se caracterizó como un período de crecimiento en vez de cómo un período difícil. Durante esta transición, los individuos mostraron niveles de depresión y delincuencia más bajos que cuando se encontraban en los dos últimos años de bachillerato. Estos hechos se asocian a una mejoría en las relaciones que mantenían con sus padres” (Santrock 2004)

En otra valiosa investigación se acota que “uno de los principales cambios asociados a la transición a la universidad es la disminución del contacto con los padres. Se reveló que el hecho de abandonar el hogar paterno para estudiar en la universidad, no solo potencia la independencia de los adolescentes, sino que además mejora las relaciones con sus padres”. (Sullivan y Sullivan, 1980). (Santrock J., 2004). “En la medida en que los adolescentes tienen éxito desde su perspectiva y desde la de los demás, se sienten satisfechos y reconocidos. En su búsqueda de satisfacción con uno mismo, están fuertemente motivados para hacer una elección vocacional que contribuya a su autorrealización”. (Rice F. 2000)

2.3. TUTORÍA UNIVERSITARIA

Consideramos que el apoyo universitario otorgado por los docentes investigadores – tutores, es muy importante dentro de nuestra comunidad universitaria, pues como explica Ángel Lázaro Martínez de la Universidad Complutense de Madrid (1997), la tutoría, aunque, en la actualidad adquiere cada vez más relevancia como competencia propiamente universitaria, es una función constante de toda actividad docente. La tutoría es una noción amplia. Tanto en el contexto educativo como en el formativo, el término español tutor o asesor académico como algunos (García Ramos y Gálvez, 1996), han tratado de denominarlo, se refiere a la función y actividades desempeñadas por quien, en lengua inglesa se denomina mentoring (Hansman, 2002), tutoring (Pedicchio y Fontana, 2000), supervisión (Rikard, 1990), e incluso coaching (Délivré, 2002), y en lengua francesa tutorat (Baudrit, 2000), conseil pedagogique (Chaliès y Durand, 2000), supervision (Villers, 1998) y más recientemente, accompagnement (Le Bouedec, 2001).

Sanz Oro (1991) nos dice que el mundo universitario necesita una profunda reflexión que incluya, en su quehacer cotidiano, una concepción de la educación en la que se integren la orientación y tutoría. Dicha integración no se consigue espontáneamente; es necesario que los profesores conozcan las “situaciones vitales” por las que atraviesan sus alumnos a lo largo de sus estudios universitarios; que el desarrollo de los alumnos se oriente hacia un nivel de madurez para conocer y satisfacer sus necesidades en este periodo vital de sus vidas; que los administradores establezcan unos criterios suficientemente claros, y acordados, para cumplir con su obligación de rendir cuentas sobre los productos que se ofertan en cada universidad; y, por último, que la institución defina claramente las metas y objetivos educativos (referente de calidad) que desea alcanzar. El ingreso a la universidad es una decisión compleja en la vida de una persona, pues cada uno va formando su

propio camino y para construirlo de una manera óptima, muchas veces se necesita asesoramiento, orientación, alternativas que tomar.

“Diversos estudios confirman que los estudiantes desean de la universidad una experiencia que les permita llegar a ser seres humanos cada vez más desarrollados, más maduros, con mayor preparación profesional y con capacidad para enfrentarse a las situaciones personales y profesionales que la vida les pueda plantear” (Bishop, 1990; Stone y Archer, 1990; Castellano y Sanz, 1990; Castellano, 1995, pp. 19-48; Coriat, 2002, pp. 197-253; Michavila y García, 2003). La Universidad es un lugar donde la formación debe ser integral y formar profesionales críticos, independientes, competentes, eficientes, responsables, honestos, en fin, personas de éxito. En países como el Reino Unido, en Francia, en Alemania, los profesores en general o una parte de ellos, intervienen en la tarea de orientar y son asesorados por los servicios de orientación de las Universidades, actuando en común, en un intento de responder mejor a las distintas necesidades de orientación y de romper con la despersonalización que a menudo se produce en los establecimientos universitarios (Bireaud, 1990; Kinnell, 1990; Nathan y Hill, 1990 (ed.) 1996; Oomen, 1996). María del Carme Malbrán de la Universidad Nacional de la Plata en Buenos Aires – Argentina (2004) expone que la tutoría es un recurso utilizado largamente en la Historia de la Educación, concebida como el arte de extraer lo que está en la mente del estudiante y ayudarlo a concretar lo que es en potencia mediante la tutela de un maestro privado o particular; sin embargo, en la actualidad, las tutorías son realizadas dentro de las Universidades para abastecer la demanda de todos los estudiantes.

Dentro de la tutoría universitaria se vivencia el apoyo en el ámbito académico, pues se ha encontrado que el apoyo social podría actuar, además, como un potenciador en el logro de un desempeño satisfactorio de los estudiantes (Román & Hernández, 2005), ya que

contribuiría a que afronten a los estresores propios de su ambiente, con mayores probabilidades de éxito (Labrador, 1995, como se cita en Martín, 2007). Como podemos observar, el apoyo social, en todos sus tipos, son fundamentales en el desarrollo de una persona, más aún en la etapa universitaria, pues es una etapa de transición y de decisiones de las cuales dependerá su futuro. La tutoría universitaria como una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal (Ferrer, 2003) o, más concretamente, “la actividad del profesor tutor encaminada a propiciar un proceso madurativo permanente, a través del cual el estudiante universitario logre (Echeverría (1993):

- ❖ Obtener y procesar información correcta sobre sí mismo y su entorno, dentro de planteamientos intencionales de toma de decisiones razonadas.
- ❖ Integrar la constelación de factores que configuran su trayectoria vital; afianzar su autoconcepto a través de experiencias vitales en general y laborales en particular.
- ❖ Desplegar las habilidades y actitudes precisas, para lograr integrar el trabajo dentro de un proyecto de vida global.

Por otra parte García Nieto (1996), considera que la contribución específica de los planes de acción tutorial en la universidad es esencial y debe ir encaminada a:

- ❖ Unificar el proceso educativo del universitario, evitando que se fragmente en partes y especializaciones sin sentido de unidad.
- ❖ Armonizar el desarrollo de las diferentes facetas implicadas en la educación de un universitario (conocimientos, actitudes, hábitos, destrezas...), para que ésta llegue a ser una verdadera educación integral.
- ❖ Conceder a la acción educadora un sentido de globalidad en la que se contemplen todas las facetas y necesidades que configuran la realidad del alumno

universitario. Se trata de velar, de alguna manera, por el desarrollo global de la persona del estudiante.

- ❖ Garantizar la adecuada formación académica, científica y técnica del estudiante.
- ❖ Encaminar al alumno hacia la madurez, el crecimiento intelectual y científico.
- ❖ Favorecer la formación de un verdadero espíritu y perfil universitario.
- ❖ Asesorar, guiar y orientar el proceso educativo.
- ❖ Apoyar y favorecer o corregir sus estilos y modos de aprendizaje.
- ❖ Formar en valores, incluso mediante el aprendizaje vicario, facilitando situaciones para que el estudiante disponga de referentes, maestros, guías o modelos a seguir e imitar por su grado de coherencia, equilibrio personal y profesionalidad.

La tutoría es, en palabras de Sofía Gallego (1997) “un proceso orientador en el cual el profesor-tutor y el alumno se encuentran en un espacio común para, de mutuo acuerdo, con un marco teórico referencial y una planificación previa, el primero ayude al segundo en aspectos académicos y/o profesionales y juntos puedan establecer un proyecto de trabajo que conduzca a la posibilidad de que el estudiante pueda diseñar y desarrollar su plan de carrera”. Entonces, la tutoría como función mediadora en la adquisición y maduración de los aprendizajes del estudiante universitario es un elemento esencial de la individualización del proceso formativo. El término aprendizaje no se refiere sólo al campo del conocimiento y de lo académico, sino al aprendizaje en sentido holístico e integral del estudiante universitario en los ámbitos más arriba enunciados. Una función de acompañamiento, de seguimiento y apoyo, del estudiante en su proceso de personalización del aprendizaje y desarrollo de las competencias tanto a nivel personal como profesional.

Según Medway (1991) al menos existen tres modalidades de tutoría universitaria, en el plano docente:

- ❖ La tutoría de curso.- En la que un tutor proporciona al estudiante asistencia y explicación adicional del material que ha enseñado el profesor. Este tipo de tutoría es un componente clave del Sistema personalizado de Enseñanza, el PSI de Keller&, 1968 (Medway, 1991).
- ❖ La tutoría de emergencia.- Se proporciona a estudiantes que necesitan una ayuda rápida debido a un examen muy próximo, ansiedad o crisis personal» (Medway, 1991).
- ❖ La tutoría estructurada.- Es cuando tutor utiliza el material de la actividad tutorial programada en un ordenador, de manera que el estudiante sigue las pautas señaladas en el ordenador.

Fernández y Sanz (1997) argumentaban que la potenciación de la acción tutorial podría mejorar la asistencia y participación en clase de alumnos, los porcentajes de presentados en las convocatorias de exámenes, las relaciones interpersonales y profesionales entre profesores y estudiantes y estimular el rendimiento académico de éstos. Un gran aporte en el ámbito tutorial la expone Lázaro (1997), quien realizó un análisis histórico y funcional de la figura del tutor, planteando que su necesidad es diferente según el nivel de lo que se ha de aprender y de la edad del tutelado. Estableció una conexión entre los fines de la Universidad y el tipo de profesor que necesita; un profesor que provoque y motive a los alumnos el entusiasmo de la búsqueda de la verdad y que colabore, desinteresadamente en un trabajo conjunto con esa búsqueda (pág. 78), este autor (1997: 87), presentó también una encuesta aplicada a 514 estudiantes de algunas Universidades madrileñas (Complutense, Autónoma, Universidad Europea y S. Pablo – CEU), en la que concluye que en todas las carreras se valora la importancia de la afectividad de la comunicación

empática y la competencia en el establecimiento de la relación interpersonal. Pero a la vez, la mayoría de los alumnos considera que el tutor debe tener responsabilidades docentes y dar clases rechazando la figura de una docente que solo se dedica a tutelar a sus alumnos. También opinaban que debe ser el alumno quién elija a los tutores y no el centro universitario.

La tutoría universitaria también es una buena opción para evitar la deserción estudiantil, en donde intervienen factores familiares, individuales, propios del sector educativo, económicos sociales y culturales. Ciertas variables de carácter individual pueden verse relacionadas con los procesos académicos, nivel académico, habilidades, procesos de aprendizaje, entre otros. Dentro de lo asociado al desarrollo psicológico está la autoestima, la motivación, los hábitos de estudio, las expectativas y valores personales, la tolerancia a la frustración, etc. Estudios sobre factores asociados a la deserción estudiantil, mencionados en el plan sectorial (Gobierno Nacional, MEN), han encontrado que en la educación superior existen factores comunes con los demás niveles educativos, tales como los socioeconómicos, pérdida de sentido de la educación, dificultad para combinar trabajo-estudio, embarazo, conflictos con los docentes, autoritarismo, falta de afecto y agresividad entre otros. Las tasas más elevadas de repitencia y deserción escolar se presentan en los primeros grados de los distintos niveles educativos primarios, secundarios y superiores. (Vivas J., 2005) El Apoyo informativo, podría brindarles a los estudiantes una mejor alternativa académica y relacional en su etapa universitaria para evitar que exista un porcentaje elevado de estudiantes que abandonen los estudios por no recibir dicho tipo de apoyo en su etapa académica superior.

Es importante analizar de igual manera el apoyo que los estudiantes necesitan al culminar sus estudios superiores, Badenes (1994), realizó un análisis de las necesidades e

intereses entre los titulados de la Universidad de Valencia y los agentes que ofrecen empleo. Se señalaba el brusco paso de la Universidad al mundo laboral; desconocían los mecanismos que rigen los procesos de selección; necesitaban apoyo y orientación en la búsqueda de empleo; y necesitaban que se les proporcionase una reflexión seria para establecer su objetivo profesional a corto y medio plazo.

2.3.1 DEFINICIONES DE UN TUTOR

Etimológicamente la palabra «Tutor» viene del latino «tueor», lo que significa: el que representa a..., el que vela por..., el que tiene encomendado y bajo su responsabilidad a otra persona..., quien tutela a alguien... En cualquier caso, «tutoría» supone siempre tutela, guía, asistencia y ayuda mediante la orientación y el asesoramiento (García Nieto, 1990). Ángel Lázaro Martínez de la Universidad Complutense de Madrid (1997), realizó una recopilación de importantes definiciones sobre el tutor:

- ❖ Artigot: Es un profesor, aunque no todo profesor tiene porqué ser tutor, que, además de ocuparse de las actividades relacionadas con la enseñanza que el centro donde trabaje le encomiende, se encarga de atender diversos aspectos que no quedan cuidados de forma suficiente dentro de las clases. (Lo tutoría, Madrid, CSIC, 1973, p. 18.)
- ❖ Benavent; Tutor es el profesor que, con una personalidad predominantemente afectiva y armónicamente integrada con los factores intelectivos, posee conocimientos técnicos especiales (orientación, dinámica de grupos, programación, evaluación, etc.) que le permiten actuar de educador integral de un grupo de alumnos, catalizar y coordinar a su profesorado mejorando la atmósfera y cohesión del equipo educador, a la vez que sirve de enlace y mediador entre éste,

los alumnos y sus familias, encargándose de las tareas administrativas imprescindibles que estas relaciones conllevan. En resumen: el tutor es el educador que requiere el momento histórico que vivimos. (La figura del tutor en EGB, en «Revista de Educación», núm. 92, Madrid, IO-XII-1977, p. 571.)

- ❖ Burges: El tutor permanecerá junto a sus alumnos mientras estén en la escuela, se esforzará para llegar a conocerlos de tal manera que esté en condiciones de informar, no sólo del progreso general de sus estudios, sino de su desarrollo como personas, y probablemente será la persona a la que los alumnos acudan en un momento de dificultad. (Comprehensive-School, Her Majesty's Stationary Office, Londres, 1970. p. 42.)
- ❖ Caldin: La tutoría es un encuentro de una hora aproximada de duración, entre un profesor y un grupo de estudiantes, suficientemente pequeño para que sea posible la conservación y discusión. El grupo no ha de ser, por tanto, mayor de seis. (The tutorial in LI. Cayton University teaching in transition, Oliver-Boyd, Edimburgo, 1968, p. 58).
- ❖ Foulquié: Profesor encargado de centralizar las informaciones relativas a los alumnos de una clase en la cual imparte ciertas asignaturas, comunicarlas a quien proceda y darlos consejos que tal información le permite. (Diccionario de Pedagogía. Oikos-Tau, Barcelona, 1976.)
- ❖ García-Correa: Podemos definir al tutor como profesor encargado de un grupo de alumnos en algo más que en dar clase: en ayudar a la decisión del grupo y de cada alumno para que se realicen como personas, en ayudar al desarrollo del grupo y de cada alumno individual y socialmente, en apoyar al conocimiento, adaptación y dirección de sí mismo para lograr el desarrollo equilibrado de sus personalidades y para que lleguen a participar con sus características peculiares de una manera eficaz en la vida comunitaria. (La tutoría en los Institutos

Nacionales de Bachillerato, en «Revista de Bachillerato», núm. 3, Madrid, 1977, p. 100.)

- ❖ Grants-University: Tutoría es un período de intercambio de opiniones en el cual no hay presentes más de cuatro estudiantes y que se prolonga durante un trimestre y es dirigido por el mismo profesor. (University Grants Cominee. University teaching. Methods. H.M.S.O., Londres, 1963, p. 172.)
- ❖ Jones: Es un experto, cuya principal misión es la de ocuparse de la integración del alumno en lo que se refiere a su escolaridad, vocación y personalidad. (Principios de la orientación y asistencia personal al alumno, Eudeba, Buenos Aires, 1961, p. 452).
- ❖ Lázaro y Asensi: Actividad inherente a la función del profesor, que se realiza individual y colectivamente con los alumnos de un grupo de clase, con el fin de facilitar la integración personal de los procesos de aprendizaje.
- ❖ Sánchez: Tutoría es la acción de ayuda u orientación al alumno que el profesor puede realizar, además, y en paralelo a su propia acción docente. (La tutoría en los centros docentes, Escuela Española, Madrid, 1979, p. lo.)
- ❖ Schmalfluss: Persona que aconseja en todo lo relacionado con la educación, a los escolares y a los profesores cuando han de tomarse decisiones importantes respecto a la admisión en la escuela y la materia del curso escolar. Da consejos al estudiante en la elección de materias según sus capacidades específicas al decidir una carrera y en las dificultades que aparecen en el rendimiento cuando desarrolló su personalidad. (En Arnold, E.; Eysenck, H. 1.; Meili, R.: Diccionario de Psicología, Rioduero, Madrid, 1979.)

Todos estos valiosos aportes han venido generándose con el pasar de los años, entre algunas definiciones más actuales tenemos; según Gallego (1996), “la figura del tutor

puede definirse como aquel profesor que tiene la responsabilidad de supervisar el desarrollo cognitivo, personal y profesional de un número determinado de estudiantes, los cuales deben o pueden tomarlo como referencia y además en una posición óptima para dar soporte al estudiante y conseguir de él que desarrolle sus máximas potencialidades. Se otorga gran importancia a la cualificación del tutor, cuyo perfil, a su juicio, debería abarcar competencias cognitivas, técnicas, afectivas y sociales”. Sánchez M. (1999), expone que “el tutor es tomado como una persona que potencie las capacidades individuales de los estudiantes, por ello, un verdadero tutor reúne ciertas características importantes para cumplir sus objetivos”. Ambas concepciones concuerdan que un tutor debe cumplir competencias, habilidades, funciones y responsabilidades que cumplir en su desempeño. Aunque existan diversos conceptos sobre lo que realiza un tutor o sobre cómo debe ser, se coincide en la preocupación por el estudiante o grupo de estudiantes, pues son guías en la formación del alumno.

2.3.2 PERFIL DE UN TUTOR

La idea de buen profesor universitario estaba ligada a la de aquél que imparte una buena enseñanza. Se partía del supuesto de que el estudiante que ingresaba en la universidad contaba con las habilidades, destrezas, valores y conocimientos mínimos necesarios y que la misión de ésta era ampliar dichos conocimientos. Nos hallábamos y, puede que todavía nos hallemos, ante un paradigma más centrado en la enseñanza que en el aprendizaje. (Nieto N.; Muñoz I.; Santaolalia R.; García M.; González S., 2005). En la actualidad, sin embargo, a cualquier profesor universitario se le suponen tres competencias:

- ❖ Transmitir el conocimiento y desarrollar destrezas sobre una determinada parcela del saber (función instructiva)

- ❖ Contribuir a la búsqueda de nuevos saberes (función investigadora).
- ❖ Estimular la formación de actitudes positivas hacia la ciencia y la profesión (función tutorial) (Lázaro, 2003).

En un estudio empírico que presenta A. Lázaro (2003), se resumen en cinco las cualidades que los estudiantes universitarios consideran que debe tener un tutor (aunque la importancia que otorgan a cada una de ellas varía mucho según los estudios de que se trate):

- ❖ Afectividad, o capacidad de empatía, de mantener una relación en un clima de acogida, pero manteniéndose en un punto intermedio, sin percepción de rechazo (antipatía) y sin manifestar un entusiasmo excesivo (simpatía).
- ❖ Individualización o manifestación de que el profesor conoce a sus estudiantes personalmente.
- ❖ Justicia o ecuanimidad en el trato sin preferencias o antipatías manifiestas.
- ❖ Autoridad serena, incluso cuando hay que amonestar.
- ❖ Respeto a todos los estudiantes.

A partir de dicha muestra de opiniones y considerando las aportaciones de la teoría y la experiencia sobre el tema, Nieto N.; Muñoz I.; Santaolalia R.; García M.; González S., (2005), identifican como cualidades personales deseables en un tutor las siguientes:

- ❖ Personalidad con capacidad de influir positivamente en los demás. Parecerían como deseables, aquellas cualidades personales que favorecieran juicios, criterios y actitudes positivas y coherentes. Es decir, que la ecuanimidad, objetividad y ponderación del tutor pudieran hacer de contrapeso en el subjetivismo y explosión pasional que, con frecuencia, definen a la juventud.

- ❖ Sensibilidad para captar y entender los problemas juveniles. El joven ve el mundo y lo enjuicia desde una perspectiva muy singular, a veces, incluso, en abierta contradicción con el modo de percibirlo por parte de los adultos. El tutor debe saber situarse en la perspectiva del joven si desea comprenderlo. No es posible entrar en el mundo juvenil desde la descalificación, el insulto y el negativismo. Es preciso ser sensible a sus problemas, inquietudes y preferencias, aunque no necesariamente se esté de acuerdo con ellas.
- ❖ Capacidad de entablar relaciones afectuosas y cordiales con los demás. El mundo interior del joven, con alguna frecuencia, es un tanto oscuro, confuso y no exento de perplejidades. Sólo la cercanía y capacidad de apertura y comunicación afectuosa pueden abrir las puertas a la confianza y seguridad que el joven busca y necesita. Es imposible ganar su confianza y respeto si no se le ha demostrado antes interés por su vida y su persona. El tutor que sepa ganarse la confianza de su grupo de alumnos tendrá en sus manos la mejor arma para estimular, motivar, hacer reflexionar e influir positivamente en las opiniones y actitudes de los estudiantes.

Estos autores (Nieto N.; Muñoz I.; Santaolalia R.; García M.; González S., 2005), explican que son evidentes las ventajas que pueden derivarse de unas cualidades humanas como las anteriormente descritas. Sin embargo, y aún siendo necesarias, no son suficientes. Un tutor para jugar un buen papel, debe disponer también de una serie de conocimientos y estar preparado en ámbitos específicos. Hicieron de ellos la siguiente síntesis:

- ❖ Saberes científicos.- El tutor debe ser un buen profesor, competente en la materia que explica y en las asignaturas que imparte. Difícilmente puede jugar un buen papel quien es percibido como inepto o sin la cualificación profesional adecuada.

Esta es una cualidad que se le debe exigir al tutor no tanto por ser tutor, cuanto por ser profesor y «un profesor especial».

- ❖ Conocimientos teóricos sobre educación y ciencias afines.- Teoría y práctica son dos aspectos complementarios que si se separan pueden simplificar la realidad hasta el punto de desvirtuarla. La mejor teoría es una buena práctica, se dice; pero es muy difícil llegar a una buena práctica, sin la debida fundamentación teórica, como marco de referencia necesario para la acción. Por ejemplo, es deseable que el tutor disponga de nociones sobre psicología de las edades –para poder comprender el momento evolutivo por el que atraviesan los alumnos que tiene encomendados–, psicología de la educación, del aprendizaje, la motivación... – para poder comprender mejor los procesos cognitivos de los sujetos–; sociología de la juventud, la familia... –para captar los marcos de referencia y su influencia en el ámbito en el que vive el joven–; metodología didáctica –para ser eficaz en el modo de facilitar el aprendizaje de los estudiantes–, etc.
- ❖ Conocimientos teóricos y prácticos sobre relaciones interpersonales, dirección y animación de grupos.- Es conveniente que el tutor sepa conocer y analizar las claves que repercuten, favoreciendo o dificultando, la evolución y madurez de un grupo. El tutor va a dedicarse a un grupo de alumnos y, para sacarlo adelante, es preciso conocer su estructura, las fuerzas que operan en él, los papeles y liderazgos distintos que pueden ser las claves para conseguir los objetivos grupales de alto significado en cualquier tipo de educación.
- ❖ Conocimiento de técnicas de diagnóstico e intervención educativa.- Sobre todo referidas a campos tales como la evaluación, el diseño y la aplicación de programas específicos de individualización, de motivación, de recuperación o refuerzo del aprendizaje, entre otros. Necesitará conocer:
 - Técnicas de observación sistemática

- Elaboración de programas y materiales didácticos
- Construcción y validación de instrumentos de evaluación
- Instrumentos de trabajo intelectual
- Pruebas sociométricas
- Técnicas de información académico-profesional
- Técnicas de toma de decisiones y clarificación de valores.

2.3.3 FUNCIONES Y SERVICIOS EN LA INTERVENCIÓN TUTORIAL

Dentro de algunas investigaciones que se han realizado, encontramos ciertas funciones y servicios que el tutor debe realizar dentro de la comunidad universitaria:

- ❖ Los servicios de apoyo al estudiante universitario mediante tutoría persiguen (Malbrán M., 2004):
 - Determinar etapas críticas en el aprendizaje que reclaman mayor asistencia, asignando un tutor que estimule la persistencia y desaliente el abandono monitoreando las tareas; que combine las actividades tutoriales con el contacto con los docentes a cargo del curso e informe al estudiante en la etapa inicial en qué consiste el programa.
 - Comunicar al estudiante el grado de progreso hacia el logro de las metas fijadas
 - Favorecer la retención de aspectos sustanciales o significativos del curso
 - Preparar para cursos subsiguientes
 - Respetar la diversidad de los estudiantes y de este modo disminuir el desgranamiento o deserción
 - Desarrollar la cooperación y colaboración en el aprendizaje entre pares

- Crear una atmósfera propicia para el estudio

- ❖ Son responsabilidades del tutor en el nivel superior (Talbot, CH. 2002; Ally, M. 2000):
 - Orientar el proceso de aprendizaje
 - Motivar a los estudiantes
 - Evaluar el desempeño
 - Resolver problemas vinculados con el contenido
 - Atender cuestiones personales
 - Facilitar el uso de medios
 - Evaluar formativamente los materiales del curso
 - Emplear recursos variados

- ❖ En la universidad la tutoría puede implementarse con diversos propósitos (Zimitat, C. & Miflin, B. 2003):
 - Elaborar y llevar a la práctica proyectos de investigación
 - Orientar trabajos de campo
 - Mejorar la oferta académica
 - Preparar al estudiante para la evaluación

Continuando con valiosos aportes encontramos que en un sistema universitario de carácter vertical con una clara especificación de los roles docente - alumno, la tutoría, que reclama un diseño particular del ambiente, un cambio en los roles de los actores y la puesta en acción de habilidades y disposiciones diferentes de las usuales, puede encontrar reticencias en docentes y estudiantes. Al ser ambos producto de una educación

en la que la tutoría no ocupa un lugar destacado, la historia de aprendizaje y las creencias implícitas pueden jugar en contra de la introducción de estos cambios (Gilbert, S. 1995; Lentell, H. 2001).

❖ Sugerencias para los tutores (Brusilovsky, P. et al. 1995):

- Preséntese a los estudiantes
- Averigüe datos sobre sus necesidades, expectativas o intereses
- Formule cuestiones iniciales que no puedan responderse por SI/NO
- Procure ajustar su lenguaje al nivel del estudiante. En este sistema es más importante escuchar que dar lecciones
- Introduzca revisiones cuando sea necesario
- Brinde ejemplos e ilustraciones
- Trate de identificar aspectos problemáticos en la secuencia aprendizaje/ejecución.
- Monitoree la comprensión del estudiante en forma sistemática y constante.
- Tome en cuenta las respuestas del estudiante para formular nuevas cuestiones o introducir otros temas
- Esfuércese por ser imaginativo tratando de motivar al estudiante e involucrarlo en el proceso
- Regule el tiempo de las sesiones de modo de dosificar su esfuerzo y el del estudiante
- Trate de usar recursos variados

Es muy importante identificar el rol y las funciones del tutor universitario, pues se deben contemplar ciertos requerimientos con una previa capacitación por parte de diversos profesionales, para que se cumpla de forma exitosa una verdadera tutoría universitaria,

aplicada en diversos países a nivel mundial. Para finalizar, Nieto N.; Muñoz I.; Santaolalia R.; García M.; González S., (2005), agregan que como cualquier actividad que se desee realizar con provecho y eficacia, el tutor ha de ser formado y entrenado para su ejercicio. Entre otras técnicas, ha de saber aplicar aquéllas que resultan más específicas de la función tutorial como pueden ser:

- ❖ Programaciones individualizadas
- ❖ Dirección de aprendizaje autodirigido de los estudiantes
- ❖ Evaluaciones iniciales, continuas y de resultados
- ❖ Dinámicas de grupos
- ❖ Realización de entrevistas y técnicas y estrategias de comunicación.
- ❖ Habilidades de relación interpersonal, con capacidad de empatía y para la escucha activa
- ❖ Técnicas de motivación y estímulo

En España ya se está comenzando a establecer el sistema tutorial en algunas universidades, especialmente en las privadas, para encontrarse menos masificadas. Es el caso de la Universidad de Deusto, que desde el curso 1995/96 dispone del servicio de Orientación Universitaria, funciona con este sistema de modo descentralizado por Facultades, y en cada una de ellas hay un Coordinador de tutores. Según Marroquín, Montero y Pallarés (1997), los dos ejes que animan esta estructura del servicio son, por un lado, que los procesos de información y orientación estén lo más integrados que sea posible, y por otro, que la orientación se produzca de una forma natural, de tal modo que se minimice la intervención directa de especialistas en orientación. Otro ejemplo es la situación en la Universidad de Almería, estudiada por Fernández y Sanz (1997: 93) quienes señalan: “Hasta ahora no hemos reparado en el carácter esencialmente burocrático que la Universidad otorga a la tutoría, pues solo interesa que el profesorado

entregue el horario de la misma a principio de curso, sin que exista control alguno del cumplimiento de ese horario". A pesar de las falencias que pueden suceder con la Tutoría Universitaria, no se le resta la gran importancia que ésta tiene para con los estudiantes, pues se genera un apoyo integral al mismo generando profesionales en formación con una visión abierta al mundo y competente. La función de la orientación en la Universidad, cara a los profesores, debe consistir en una ayuda para realizar mejor su labor educativa, pues, ciertamente cada asignatura contiene oportunidades de proporcionar una educación integral (Gordillo 1985).

3. METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

Nuestra investigación es de **tipo descriptiva**, parte de la línea de Programas de Orientación Psicopedagógica en los ámbitos educativos, familiares y comunitarios del área de Orientación Psicopedagógica del Instituto Universitario de Iberoamérica para el Desarrollo del Talento y la Creatividad (I-UNITAC).

POBLACIÓN:

La aplicación del instrumento: “Inventario de Apoyo Social – Dunkel – Schetter C., Feinstein L., Call J.”, fue aplicado en la siguiente muestra:

- **457 estudiantes de primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la Universidad Técnica Particular de Loja.**

VARIABLES:

Las variables en la presente investigación son:

- Apoyo social informativo deseado a través del profesional (Independiente)
- Apoyo social informativo recibido por parte del profesional (Independiente)
- Grado de satisfacción (Dependiente)

HIPOTESIS

- H0: Los estudiantes desean que un profesional les brinde apoyo informativo.
- H1: Los estudiantes no desean que un profesional les brinde apoyo informativo.
- H0: Los estudiantes reciben apoyo informativo por parte del profesional.
- H1: Los estudiantes no reciben apoyo informativo por parte del profesional.

- H0: Mientras más apoyo informativo reciben los estudiantes por parte del profesional, mayor es su grado de satisfacción.
- H1: Mientras más apoyo informativo reciben los estudiantes por parte del profesional, menor es su grado de satisfacción.

El presente trabajo de investigación inicia de la siguiente manera:

1. Aplicación del inventario.- Se aplicó el inventario de apoyo social a 457 estudiantes de primer ciclo de las diferentes ofertas académicas de la UTPL durante el periodo Octubre 2008 – Febrero 2009.
2. Ingreso de datos a Excel.- Los datos fueron ingresados en una matriz del programa Excel. Los códigos fueron diseñados previamente por el Lic. Jhon Espinoza Iñiguez conjuntamente con la Mg. María Elvira Aguirre pertenecientes a la Escuela de Psicología.
3. Transformación de datos.- Después de haber ingresado los datos de los 457 inventarios aplicados, se procedió a codificar numéricamente todos los datos mediante códigos previamente designados en Excel por la Lic. Paulina Moreno Yaguana y las estudiantes: Ana Belén Cárdenas Riofrío y María Paula Torres Pozo.
4. Ingreso de datos al programa estadístico SPSS.- Por sugerencia del Dr. Gonzalo Morales realizada al Lic. Jhon Espinoza Iñiguez y a la Mg. María Elvira Aguirre, se utilizó el programa estadístico SPSS, en donde se ingresaron las preguntas del inventario con los datos codificados previamente, obteniendo las tablas con sus respectivas frecuencias y porcentajes.

5. Descripción de tablas.- Se procedió a describir las tablas obtenidas, enfocándonos como datos representativos en los porcentajes mayores y menores de cada tabla.
6. Análisis de datos.- Después de haber descrito cada tabla se procedió a realizar la discusión de resultados de las tablas que se relacionan específicamente con el apoyo social informativo deseado, recibido y el grado de satisfacción por parte del profesional.
7. Conclusiones y recomendaciones.- Estas dependerán de los resultados obtenidos en el análisis de datos.

4. RESULTADOS

RESULTADOS

Los resultados presentados a continuación son producto del análisis descriptivo de los datos, a través del programa estadístico SPSS. La investigación se basó en el **Apoyo Social Informativo** de parte de los profesionales dentro del inventario de Apoyo Social. Para analizar los resultados nos hemos apoyado del siguiente cuadro de relaciones y análisis, en donde se especifica las preguntas que deben ser tomadas en cuenta dentro de la dimensión del apoyo informativo por parte del profesional en relación al apoyo deseado, recibido y su grado de satisfacción.

CUADRO DE RELACIONES Y ANÁLISIS:

CUADRO No. 1

APOYO SOCIAL	INFORMATIVO		
		Académico	Relacional
Deseado		PREG. 5	PREG. 7
Recibido	PREGUNTA	6	8
	Familia		X
	Amigos		
	Profesional	X	
Grado de Satisfacción	Pareja		
	PREGUNTA	9	9
	Familia		X
	Amigos		
	Profesional	X	
	Pareja		

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C.- Feinstein L.– Call J.
Autor: Jhon Espinoza Iñiguez

PROFESIONAL ELEGIDO

TABLA No. 1

Piense en un profesor, consejero, sacerdote, médico, terapeuta u otro profesional.

Especifique qué persona ha elegido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
consejero	20	4,4	4,4	4,4
terapeuta	3	,7	,7	5,0
sacerdote	33	7,2	7,2	12,3
docente	131	28,7	28,7	41,0
médico	40	8,8	8,8	49,8
psicólogo	9	2,0	2,0	51,8
trabajador social	1	,2	,2	52,0
pastor	1	,2	,2	52,2
misionero(a)	1	,2	,2	52,4
no contesta	65	14,0	14,0	66,4
no sabe contestar	153	33,6	33,6	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

En esta tabla observamos que un 33,6 % no sabe contestar esta ítem dentro del inventario; un 28,7% eligió al docente; y en igual porcentaje un 0,2 % eligió a un trabajador social; un 0,2 % a un pastor y un 0,2 % un misionero dentro del profesional elegido.

APOYO SOCIAL INFORMATIVO DESEADO

TABLA No.2 – Pregunta 5

5. En ocasiones necesitamos información o consejo sobre asuntos académicos, profesionales, laborales, etc. Durante los últimos tres meses ¿Con qué frecuencia ha deseado información o consejo de otras personas en relación con este tipo de cuestiones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
no contesta	7	1,3	1,3	1,3
Nunca	9	2,0	2,0	3,3
rara vez	70	15,4	15,4	18,6
a veces	222	48,7	48,7	67,3
a menudo	117	25,7	25,7	93,0
muy a menudo	32	7,0	7,0	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

En esta tabla observamos que un 48,7 % a veces ha deseado información o consejo de otras personas sobre asuntos académicos, profesionales, laborales, etc. durante los últimos tres meses y un 1,3 % como menor porcentaje, no contesta a la interrogante planteada.

TABLA No.3 – Pregunta 7

7. En ocasiones necesitamos información o consejo sobre nuestras relaciones con otra persona, durante los últimos tres meses ¿Con qué frecuencia ha deseado información o consejo de otras personas en relación con esto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
no contesta	5	,9	,9	,9
Nunca	22	4,8	4,8	5,7
rara vez	78	17,1	17,1	22,8
a veces	177	38,8	38,8	61,6
a menudo	118	25,9	25,9	87,5
muy a menudo	57	12,5	12,5	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

Dentro de esta tabla podemos observar que un 38,8 % a veces ha deseado información o consejo durante los últimos tres meses acerca de sus relaciones con otras personas y un 0,9 % no contesta la pregunta planteada dentro del inventario.

APOYO SOCIAL INFORMATIVO RECIBIDO

TABLA No.4 – Pregunta 6

6. ¿Con qué frecuencia el profesional le ha dado información o consejo referente a asuntos académicos/laborales durante los pasados tres meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
no contesta	141	30,7	30,7	30,7
Nunca	30	6,6	6,6	37,3
rara vez	66	14,5	14,5	51,8
a veces	87	19,1	19,1	70,8
a menudo	83	18,2	18,2	89,0
muy a menudo	50	11,0	11,0	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

En esta tabla podemos presenciar que un 30,7% no contesta acerca de la frecuencia en la que ha deseado recibir información o consejo referente a asuntos académicos, profesionales, laborales, etc. durante los pasados tres meses por parte del profesional elegido dentro del inventario; un 19,1% a veces ha deseado recibir dicho tipo de información, y un 6,6 % nunca lo ha deseado recibir información o consejo sobre los asuntos mencionados durante los pasados tres meses.

TABLA No. 5 – Pregunta 8

8. ¿Con qué frecuencia el profesional le ha dado información o consejo referente a sus relaciones interpersonales durante los pasados tres meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
no contesta	153	33,3	33,3	33,3
nunca	79	17,3	17,3	50,7
rara vez	81	17,8	17,8	68,4
a veces	75	16,4	16,4	84,9
a menudo	52	11,4	11,4	96,3
muy a menudo	17	3,7	3,7	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

Dentro de esta tabla podemos observar que un 33,3 % no contesta la pregunta planteada dentro del inventario acerca de si ha deseado información o consejo por parte del profesional sobre sus relaciones interpersonales durante los últimos tres meses, un 17,8% rara vez ha deseado información o consejo en ese ámbito, y un 3,7 % muy a menudo ha deseado información o consejo por parte del profesional durante los últimos tres meses acerca de sus relaciones interpersonales.

**GRADO DE SATISFACCIÓN FRENTE AL APOYO SOCIAL INFORMATIVO DESEADO
Y RECIBIDO**

TABLA No. 6 – Pregunta 9

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad de toda la información y consejos recibidos en los pasados tres meses por parte del profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
no contesta	152	33,1	33,1	33,1
muy insatisfecho	29	6,4	6,4	39,5
ni satisfecho	58	12,7	12,7	52,2
ni insatisfecho	55	12,1	12,1	64,3
ni insatisfecho	54	11,8	11,8	76,1
muy satisfecho	109	23,9	23,9	100,0
Total	457	100,0	100,0	

Fuente: Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. Call J.
Elaborado por: Ana Belén Cárdenas Riofrío – María Paula Torres Pozo

Dentro de esta tabla podemos observar que un 33,1 % no contesta a la pregunta planteada en el inventario; un 23,9% está muy satisfecho con la calidad de la información y consejos recibidos en los pasados tres meses; y un 6,4 % se siente muy insatisfecho con la calidad de toda la información y consejos recibidos en los pasados tres meses por parte del profesional.

5. DISCUSIÓN

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dentro de los datos obtenidos, encontramos que la mayoría de estudiantes a quienes se les aplicó el inventario, poseían entre los 17 y 21 años edad, siendo considerados dentro de esta investigación como adolescentes, apoyándonos en algunos autores, como Jhon W. Santrock (2004), quien define la adolescencia como el “período evolutivo de transición entre la infancia y la etapa adulta; que implica cambios biológicos, cognitivos y socioemocionales. A pesar de las circunstancias culturales e históricas limitan nuestra capacidad de establecer intervalos de edad con exactitud, en la mayoría de culturas actuales la adolescencia se inicia aproximadamente entre los 18 y los 22 en la mayoría de los individuos. Los cambios biológicos, cognitivos y socioemocionales de la adolescencia van desde el desarrollo de las funciones sexuales hasta el pensamiento abstracto y la conquista de la independencia”; por otro lado, Papalia D.; Olds S.; Feldman R. (2005), exponen que “la adolescencia dura aproximadamente de los 11 o 12 años de edad a los 19 o 21 años, y entraña cambios importantes interrelacionados en todos los ámbitos del desarrollo”. H. L. Bee y S. K. Mitchell establecen como límites de la adolescencia el período comprendido entre 12 y 18 años y la juventud de 18 a 22 años o más, en función del logro de la independencia y la culminación de los estudios. Esta etapa es bastante compleja debido a las múltiples decisiones que se deben tomar, nos referimos específicamente decisiones académicas.

Mediante este análisis encontramos que un 33,6%, no sabe identificar un profesional dentro del inventario; esto lo atribuimos a que los estudiantes no tienen a un profesional fijo que consideren importante en su diario vivir; en el contexto de la gestión educacional, según Pérez (1999), ha primado la administración burocrática que ha llevado a que los profesores presenten un marcado individualismo, aislamiento y dificultades para facilitar

las relaciones de confianza con los estudiantes. Para Goddard et al. (2001), la administración educacional tradicional ha enfatizado la distancia social, los intereses divergentes y ha producido una desconfianza hacia la educación; sin embargo, un 28,7% eligió al licenciado (a) como el profesional para contestar las preguntas siguientes en el inventario; esto es comprensible pues los adolescentes en su paso del bachillerato a la universidad, frecuentan con docentes a los que ellos llaman “licenciados”; como nos explica Frida Díaz – Barriga Arceo y Gerardo Hernández Rojas (2007), desde diferentes perspectivas pedagógicas, al docente se le han asignado diversos roles: el transmisor de conocimientos, el de animador, el de supervisor o guía del proceso de aprendizaje e incluso el de investigador educativo.

Refiriéndonos al apoyo informativo deseado, en el ámbito académico por parte de los estudiantes que formaron parte de nuestra investigación, encontramos que un porcentaje correspondiente al 48, 7% a veces ha deseado información o consejo sobre asuntos académicos, profesionales, laborales, etc., y un mínimo porcentaje del 2,0% nunca ha deseado dicho tipo de información o consejo; consideramos que la adolescencia es una etapa donde los estudiantes se cuestionan seriamente sobre su futuro profesional, como nos dice Guy R. Lefrancois (2001), “entre las elecciones más trascendentales para la formación de la identidad, anota Blustein (1997), se encuentra precisamente las que conciernen a la ocupación o la carrera. Su importancia durante la adolescencia, en cuanto a la trascendencia de lograr una identidad en las relaciones sociales o en la política y la ideología tiene mucho que ver con el hecho de que en las sociedades industrializadas contemporáneas se espera que el establecimiento de una carrera tenga lugar antes de asumir los roles sociales adultos y adoptar ideologías políticas” (Lefrancois G. 2001). La elección de la carrera es una decisión difícil para los adolescentes, pues según Kracke

(1997), "la preparación para la carrera es algo que la mayoría de los adolescentes empieza a meditar mucho antes de salir de la escuela". (Lefrancois G. 2001).

Continuando con nuestra investigación, dentro del apoyo informativo en el ámbito relacional que los estudiantes desean, encontramos que un 38,8% a veces ha deseado información o consejo sobre sus relaciones con los demás y un porcentaje de 4,8% nunca lo ha deseado; es importante mencionar que en todas las etapas del ser humano las relaciones interpersonales son determinantes y ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas, siendo ésta un concepto que hace referencia a las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos (Schalock, 1996). De acuerdo con Prieto, Illán y Arnáiz (1995), centrándose en el contexto educativo, las destrezas sociales incluyen conductas relacionadas con los siguientes aspectos, todos ellos fundamentales para el desarrollo interpersonal del individuo: a. las conductas interpersonales (aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, etc.); b. las conductas relacionadas con el propio individuo (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.); c. conductas relacionadas con la tarea (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.) d. la aceptación de los compañeros. Las relaciones entabladas entre iguales son necesarias y determinantes en la vida de un adolescente. Un estudio sacó la conclusión de que la calidad y estabilidad de las relaciones entre los adolescentes están relacionadas con la autoestima (Keefe y Berndt, 1996). La implicación con los iguales se ha visto positivamente relacionada con muchos indicadores de ajuste psicológico y social. (Bishop e Inderbitzen, 1995) Numerosos estudios indican que el apoyo social está directamente relacionado con el bienestar y sirve para amortiguar los efectos de un estrés inusual. (Rice F. 2000). Por lo

tanto, dentro del apoyo deseado se cumple la hipótesis planteada: “Los estudiantes desean que el profesional les brinde apoyo social informativo”.

Frente al apoyo informativo recibido por parte de los estudiantes, obtuvimos que un 30,7% no contesta con qué frecuencia un profesional le ha brindado información o consejo referente a asuntos académicos y laborales; pensamos que los estudiantes no se sienten identificados con el profesional para acudir en sus cuestionamientos académicos, o talvez no se entiende dentro del inventario la pregunta planteada referente a ese tema y por ello no contestan. Un porcentaje equivalente al 19,1%, considera que a veces el profesional le ha otorgado dicha información y un 6,6% nunca ha recibido ese tipo de información por parte del profesional. Las cifras son bajas en comparación para la importancia que tiene el profesional en la vida actual, enfocándonos en los psicólogos, orientadores, docentes y demás conocedores sobre asuntos académicos/laborales, que pueden guiar al adolescente de manera más acertada, incluso pueden otorgar un mejor asesoramiento que el que lo pueden recibir por parte de sus familiares, ya que un 32,9% de los estudiantes exponen que muy a menudo el familiar les brinda información académica/laboral. La familia es una fuente de apoyo emocional y empático primordial en el desarrollo integral de la persona, sin embargo el profesional aporta en otras esferas. A partir de la premisa de que los estudiantes necesitan que los profesores se relacionen con ellos, Wooten & McCroskey (1996) encontraron que en un ambiente donde los estudiantes experimentan confianza hacia los docentes es más probable que los estudiantes se acerquen a pedir ayuda o guía en sus esfuerzos por aprender y acepten las sugerencias de los profesores. Goddard et al. (2001) descubrieron que la confianza de los profesores en los estudiantes y padres era un buen predictor del logro académico de los estudiantes. Posteriormente, Goddard (2003) comparó escuelas con alta y baja existencia de redes sociales, normas de cooperación y confianza (capital social) y también

encontró que en las primeras, los estudiantes obtienen más altos rendimientos académicos. Recientemente Dobransky & Frymier (2004) observaron que relaciones cercanas entre docentes y estudiantes universitarios tenían una correlación significativa con el reporte de aprendizaje por parte de los estudiantes. Por estos relevantes hallazgos consideramos importante un mayor involucramiento de los docentes como fuente principal de apoyo informativo en el estudiante.

Con respecto a la frecuencia en que el profesional le ha dado información o consejo referente a las relaciones interpersonales a los estudiantes de la muestra, un 33,3% no contesta, asumimos que en este aspecto, acuden a otras entidades, como la familia, la pareja o un amigo. Y en un 17,8% rara vez ha deseado información o consejo en ese ámbito. Rodrigo Yáñez Gallardo, Victoria Pérez Villalobo, de la Universidad de Concepción en Chile y César Yáñez Gallardo de la Universidad de Barcelona en España (2005), investigaron la influencia que tienen las diferentes dimensiones involucradas en la percepción de confiabilidad hacia los docentes en establecer relaciones interpersonales de confianza con docentes y su impacto en la identificación organizacional con la carrera, donde se estableció que la confiabilidad tiene un impacto significativo en la confianza hacia los docentes y en la identificación organizacional con la carrera y se discutió las implicaciones de los resultados con relación a cómo los docentes desarrollan un clima favorable para el aprendizaje. En definitiva, la hipótesis planteada se cumple: “Los estudiantes en baja frecuencia reciben apoyo informativo por parte del profesional”.

En el grado de satisfacción que mostraron los estudiantes ante el apoyo social informativo recibido por parte del profesional ante los consejos e información que le han solicitado, a nivel académico y relacional, un 33,1% no supo contestar, dándonos una pauta de que el profesional no es tomado con la importancia que debería; sin embargo un 23,9% está muy

satisfecho con la información recibida y un 6,4% se encuentra muy insatisfecho. Los estudiantes muestran un mayor grado de satisfacción al apoyo brindado por el familiar. Nuevamente destacamos la importancia de la integración del profesional en el ámbito académico del estudiante, pues cómo nos explica José Eduardo Padilla Beltrán (2008), la formación del docente con miras al desarrollo humano comprende no sólo el desarrollo de capacidades, competencias, habilidades y desempeños en su disciplina, sino, además, una sólida formación en las dimensiones personales, académicas, docentes e investigativas. Concluimos que la última hipótesis se cumple: “mientras más apoyo informativo reciben los estudiantes por parte del profesional, mayor es su grado de satisfacción”.

6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- ❖ Los resultados del inventario revelan que los estudiantes prefieren al docente como el profesional al que acuden en busca de apoyo informativo, durante la etapa universitaria, estos profesionales son quienes están en contacto continuo con los estudiantes con el fin de asesorarlos y ayudarlos en su proceso educativo para que de manera paralela a sus funciones de docencia, lleven a cabo también un conjunto de actividades de tipo orientador y formativas, procurando el mejor desarrollo posible de un estudiante, en lo cognitivo, lo personal, lo académico y lo profesional.
- ❖ El análisis de los datos obtenidos nos indica que los estudiantes de ciclo inicial, en principio desean apoyo social informativo en el ámbito académico por parte del docente, pues como se puede apreciar dentro de nuestra investigación acuden en mayor frecuencia al familiar, al amigo o a la pareja en busca de información y solución de situaciones académicas; esto se lo atribuye a que por lo general se mantiene una idea del docente como transmisor de conocimientos y no como una fuente de apoyo y guía de los alumnos para facilitarles el uso de recursos y herramientas que necesitan para explorar y elaborar nuevos conocimientos y destrezas.
- ❖ Los datos nos indican que ocasionalmente los estudiantes desean apoyo social informativo en el ámbito relacional por parte del profesional, ya que dentro de la etapa universitaria se presentan diversos conflictos interpersonales, en donde se pide el asesoramiento del docente, pues el alumno universitario, aunque ya haya llegado a la mayoría de edad y posea criterios y actitudes propias y personales,

tiene una personalidad todavía no conformada definitivamente, siendo influenciable a referentes adultos válidos para orientar su conducta.

- ❖ Los estudiantes reciben rara vez apoyo social informativo en sus situaciones académicas y relacionales, esto es debido a que los estudiantes no acuden a menudo donde el docente para resolver los asuntos mencionados y porque consideramos que los docentes necesitan estar motivados a brindar un tipo de apoyo que va más allá de lo académico, necesitando reflexionar sobre su función docente, de convencimiento sobre la necesidad de un cambio enfocado al progreso, y de preparación para ello, en aquellos aspectos en los que se necesite mayor capacitación y actualización.

- ❖ Dentro de la investigación existen un minoría de estudiantes que reciben apoyo social por parte del docente, y estos se muestran muy satisfechos ante el apoyo social informativo, tanto académico y relacional recibido por parte del docente durante su etapa universitaria, siendo éste el indicador de que se puede generar mayor relación con el profesional dentro de la universidad, entendiendo este proceso, como una ayuda propiciada al alumno en un clima de buenas relaciones interpersonales, procurando una mejor formación universitaria y un amplio desarrollo personal y científico.

7. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- ❖ Los estudiantes deben ser motivados a acudir al docente en busca de apoyo social informativo, con el objetivo de formar de manera integral al estudiante, brindándole alternativas de desarrollo en el ámbito académico, además de mejorar las relaciones interpersonales durante la etapa universitaria, para que el estudiante vaya adquiriendo no sólo «saberes», sino además «competencias» que le permitan autodirigir su proceso de aprendizaje a lo largo de la carrera y durante su ejercicio profesional.

- ❖ Implementar un Sistema de Apoyo Universitario, en donde se capacite a los docentes investigadores, a través de un equipo multidisciplinario, para que adquieran habilidades y destrezas que permitan un contacto óptimo docente-estudiante, basado en la confianza y en el desarrollo de potencialidades de manera conjunta. El cambio del papel del docente y la incorporación de la tutoría universitaria como una actividad valiosa, es un proceso que requiere tiempo y participación activa de todos los profesionales.

- ❖ Generar un ambiente amistoso y humano entre docentes y estudiantes de la comunidad utepelina para el desarrollo académico y personal de los principales agentes de cambio en nuestra universidad, pues los estudiantes pueden visualizar en los docentes una figura significativa, que posee autoridad sobre él, que lo representa, lo ayuda y tutela, por lo que le sirve como un punto de referencia obligado que llega a imitar, aprendiendo factores positivos en su desarrollo, reflejándolos en la vida personal y laboral.

- ❖ Brindar mejores alternativas de desarrollo, tanto en el área académica como relacional en los estudiantes que han confiado en la Universidad Técnica Particular de Loja, como su fuente de constante preparación; implicando una adaptación de la función del profesor universitario, en la que la tutoría académica, personal o profesional, alcance especial relevancia y se convierta en una necesidad y en un elemento clave de la calidad de la educación superior.

- ❖ Tomar en cuenta las opiniones del estudiantado como personas libres y autónomas, para el impulso de proyectos en donde ellos sean los beneficiarios en potencia, forjando su propia identidad y la posibilidad de actuar en un mundo donde cada vez se amplían más las competencias, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, las habilidades y destrezas necesarias para ser un profesional exitoso.

- ❖ Capacitar previamente a las personas que aplicarán el inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C, Feinstein L, Call J., para el desarrollo de sus investigaciones. De igual forma debe tomar en cuenta que es un inventario bastante extenso que necesita de atención personalizada, y aunque se lo puede aplicar en forma grupal consideramos que es necesario hacerlo de manera individual para obtener un resultado efectivo, y finalmente se debe aplicar a una muestra pequeña para poder manejar toda la información que emite dicho cuestionario.

8. BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre M. y cols. (2008) Guía Didáctica. Programa Nacional de Investigación “Las Comunidades de Aprendizaje como herramienta para la intervención psicológica en los ámbitos educativos, clínico y organizacional. Ecuador.
- Arceo F., Rojas G. (2007) Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México. McGraw Hill Interamericana.
- Aznar M., Ávila L., Quevedo R., Pulla O., Abella M. (2003) El apoyo social en la mujer maltratada por su pareja. Vol. 3, Nº 3, pp. 439-459.
- Ballesteros R. (2007) Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos. España. Editorial Pirámide
- Barrón A., Sánchez E. (2001) Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental. Psicothema, España, 13(001), pp 17-23
- Beltrán J. (2004) La formación del docente universitario con miras al desarrollo humano. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 1(1), págs. 5-11. 2004. ISSN 1667-8338
- Beltrán M. (2008) La evaluación del desempeño docente en la Universidad. Revista electrónica de investigación educativa. México
- Benarroch M.; Oro R. (2003) Orientación y tutoría universitaria – Universidad de Granada. España.
- Bilbao J., Daza F. (2006) El Apoyo Social. España
- Espinoza J. Comunidades de Aprendizaje como herramienta para la intervención psicológica en los ámbitos educativo, clínico y organizacional. Memoria para optar el Título de Licenciado en Psicología. Universidad Técnica Particular de Loja. Loja –Ecuador

- Feldman L., Goncalves L., Puignao G. Zaragoza J. Bagés N. Pablo J. (2008) Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en los estudiantes universitarios venezolanos. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. REDALYC. 7(3):PP 739 – 751)
- Fernández R. Evaluación psicológica, conceptos, métodos y estudios de casos. (2007). España. Ediciones pirámide
- Fuster E.; Ochoa G. (2000) Psicología de la Familia. Barcelona – España. Editorial Paidós.
- Fraile C., Prieto L., Bacaicoa F. (2005) Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: estudio de un caso. España.
- Hurlock E. (1997), Adolescencia Edad de transición. Psicología de la adolescencia, Cap. 1-3, pág. 15-90. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Itsiar F.; Etxebarri M.; Fuentes M. (2000) Desarrollo afectivo y social. Madrid. Editorial Pirámide. pág. 260 – 269
- Kitwood T. (1996) Los orígenes de la preocupación por los demás en La preocupación por los demás. Una nueva psicología de la conciencia y la moralidad. Bilbao. Editorial Desclée. pág. 105 – 126
- Landazabal M. (2000) Ambiente socio – histórico cultural y características del adolescente en Intervención psicológica con adolescentes. Un programa para el desarrollo de la persona y la educación en derechos humanos. Editorial Pirámide. pág. 20-34
- Lefrancois G. (2001) El ciclo de la vida. Sexta edición. México. International Thomson.

- López de Roda A., Moreno E. (2001) Estructura Social, Apoyo Social y Salud Mental. Vol. 13, nº 1, pp. 17-23.
- Malbrán M. La tutoría en el nivel universitario. Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 1(1), págs. 5-11. 2004 ISSN 1667-8338
- Méndez P., Barra E. (2008) Apoyo Social percibido en adolescentes infractores de ley y no infractores. Vol.17, Nº 1, 59-64.
- Morris C., Maisto A. (2001) Psicología Social. Psicología. Cap. 15, pág. 577 – 601 México. Editorial Pearson
- Moen, Dempster-McClain & Williams, 1989; Myers, 1999
- Myers D. (2005) Introducción a la psicología social. Psicología Social. Octava Edición. México. McGraw Hill. Cap. 1, pág. 3 – 13
- Nieto N.; Muñoz I.; Santaolalia R.; García M.; González S., (2005) La Tutoría Universitaria ante el proceso de armonización Europea. Revista de Educación, núm. 337. pp. 189-210.
- Organización Mundial de la Salud. (2006) Constitución de la Organización mundial de la salud, Génova, 1946. URL con acceso el 6 de junio de 2007
- Ouillon H.; Gaudet M.; Hubert J.; Gauquelin F.; Fillioud A.; Pechadré L.; y Roudy Y. (1974) La Adolescencia. Comprender-saber –actuar. Bilbao. Ediciones mensajero.
- Papalia D.; Olds S.; Feldman R. (2005) Adolescencia, transición durante el desarrollo en Psicología del desarrollo de la infancia a la adolescencia. Novena Edición. Mc Graw Hill. México. Pg. 431
- Ramírez C. y cols.(2003) Las Redes Sociales y la noción de Apoyo Social en mujeres con experiencia de violencia conyugal. Investigadores del Centro de Investigación en Sistemas de Salud. Instituto Nacional de Salud Pública (INSP-CISS).

- Reichert S.; Tauch C. (2003) Tendencias 2003. Progreso hacia el Espacio Europeo de Educación Superior. Asociación Europea de Universidades.
- Revista de Saúde Pública, Roberto Castro, Lourdes Campero y Bernardo Hernández
- Revista de historia de la psicología, ISSN 0211-0040, Vol. 21, N° 2-3, 2000 , pags. 589-596
- Revista: Landeta O, Brea A. Revista de historia de la psicología, ISSN 0211-0040, Vol. 21, No. 2-3, págs. 589-596
- Rice F. (2000) Adolescencia, Desarrollo, Relaciones y cultura. Novena Edición. Prentice Hall. Madrid. Pág. 275 – 278
- Sánchez A., Barranco R. La autorrealización como necesidad básica de Abraham H. Maslow (1908 – 1970) en Historia de la Psicología 2004 pág. 438
- Sánchez M. (1999) La función tutorial en la Universidad Necesidades y servicios de orientación universitaria en el Comunidad de Madrid. Estudios de la UNED. Primera Edición. Madrid-España. Lerko Print S.A. 384 Pg.
- Santrock J. (2004) Desafíos de la investigación en Adolescencia. Psicología del Desarrollo. Novena edición. Mc Graw Hill. España. Pg. 49
- Soto L. (2007) Tec. Yucatán México [en línea] <<http://www.mitecnológico.com/Main/Estructurasocial>> [consulta: abril 2009]
- Villacrez W. (2005) Tutoría educativa. [En línea]. <http://www.mailxmail.com/curso-tutoria-educativa>. 5 de agosto del 2009
- Vivas J. (2005) La deserción estudiantil: reto investigativo y estratégico asumido en forma integral por la Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá

- Zacarés J., Serra E. (1998) Los criterios de la salud mental positiva. La madurez personal: Perspectivas desde la Psicología. Madrid. Ediciones Pirámide Cap.2, Pág. 71-75

9. ANEXOS

ANEXOS

1. Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L., Call J.
2. Base de datos preliminares realizados en Excel
3. Análisis descriptivo de tablas



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

“SISTEMA DE APOYO UNIVERSITARIO”



“SISTEMA DE APOYO UNIVERSITARIO”

AUTORES

Ana Belén Cárdenas Riofrío
María Paula Torres Pozo

¡Bienvenido! Tutor(a) al “Sistema de Apoyo Universitario (SAU – UTPL), el cual tiene como objetivo, desarrollar una relación óptima con sus estudiantes y potenciar su desarrollo integral durante su etapa universitaria.

Seguramente se pregunta, ¿cómo comienza este Sistema de Apoyo Universitario?, a continuación le presentamos le presentamos sus antecedentes:

Antecedentes:

Posterior a la aplicación del Inventario de Apoyo Social Dunkel – Schetter C. – Feinstein L. – Call J. aplicado a una muestra de 457 estudiantes de primer ciclo del período Octubre 2008 – Febrero 2009 de la Universidad Técnica Particular de Loja, obtuvimos datos relevantes sobre el apoyo social (instrumental, emocional, informativo y empático) que los estudiantes necesitan, comprometiéndose nuestra Universidad en formar profesionales de manera integral.

Dentro de nuestra investigación encontramos que, mientras mayor es la edad de los estudiantes provenientes de fuera de la ciudad de Loja, menor es el grado de satisfacción que ellos sienten con la ayuda que los profesionales les brindan; otro dato importante que se obtuvo fue las mujeres sin importar el lugar de procedencia se encuentran más insatisfechas con la calidad de cuidado, animo y aliento recibido por parte del profesional, y los hombres sienten mayor grado de satisfacción con respecto a lo citado anteriormente. Las variables correlacionadas fueron el lugar de nacimiento y el género. Con éstos datos nos enfocamos en el apoyo que los estudiantes necesitan por parte de los profesionales que los están formando en las distintas esferas de la persona.

“El apoyo social constituye uno de los factores protectores más investigado en la actualidad y con resultados más positivos para aumentar la resistencia del individuo ante las transiciones de la vida, los estresores diarios, las crisis personales y en el momento de adaptación o ajuste a las enfermedades, especialmente, las de carácter crónico (Adler & Matthews, 1994; Feldman, 2001; Ganster & Victor, 1988; Pacheco & Suárez, 1997). En el ámbito académico, se ha encontrado que el apoyo social podría actuar, además, como un potenciador en el logro de un desempeño satisfactorio de los estudiantes (Román & Hernández, 2005), ya que contribuiría a que afronten a los estresores propios de su ambiente, con mayores probabilidades de éxito (Labrador, 1995, como se cita en Martín, 2007)” (FELDMAN L., GONCALVES L., PUIGNAO G. ZARAGOZA J. BAGÉS N. PABLO J. 2008. *Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en los estudiantes universitarios venezolanos. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. REDALYC. 7(3):PP 739 – 751.*)

Como podemos observar, el apoyo social, en todos sus tipos, son fundamentales en el desarrollo de una persona, más aún en la etapa universitaria, pues es una etapa de transición y de decisiones de las cuales dependerá su futuro.

A través de esta Cartilla del **Sistema de Apoyo Universitario**, se pretende mostrar pasos sencillos que todos los docentes investigadores y tutores, deben conocer y aplicar en el momento que se presente un conflicto en cualquier esfera (espiritual, emocional, biológica, cognitiva, conductual) en un estudiante.

Los docentes investigadores son agentes de cambio y preparación, que forman día a día a futuros profesionales con grandes metas que emprender; seamos parte de la evolución positiva de quienes confían en la Universidad Técnica Particular de Loja.



Antes de iniciar con las pautas que usted no debe olvidar, le presentamos el “**Decálogo de un tutor**”, el cual le ayudará a desarrollar de manera más efectiva la relación con sus estudiantes.

¡Ponga mucha atención!



- ✓ **RESPETARÉ** al alumno en todo momento; este principio es muy importante en la función orientadora. El maestro no debe realizar comparaciones o minorizar el pensamiento e ideas de los estudiantes.
- ✓ **RECONOCERÉ EN EL ALUMNO SUS LIMITACIONES**, entendiéndolo que cada persona es diferente con distintas habilidades.
- ✓ **ENFOCARÉ LA CONDUCTA DEL ALUMNO** desde un punto de vista emprendedor, descubriendo las causas que lo motiven a surgir.
 - ✓ **CREARÉ EN LA ESCUELA UN CLIMA DE ALEGRÍA Y OPTIMISMO**, jamás ensombreceré el ánimo del alumno. Fomentaré una actitud creadora y llena de entusiasmo.
- ✓ **VERÉ EN CADA ALUMNO UN ORGANISMO EN DESARROLLO**, y me afanaré para que éste se realice en las mejores condiciones posibles.
- ✓ **ALENTARÉ AL ALUMNO a desarrollar objetivos que correspondan a sus talentos, capacidades e intereses.**

✓ **ME ESFORZARÉ POR MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS del alumno, siendo consciente de que la calidad de éstas, marcan una parte fundamental dentro de su salud mental.**

✓ **ALENTARÉ EN EL ALUMNO LA BUSQUEDA DE OPORTUNIDADES, propiciando alternativas para que el alumno pueda aprender haciendo.**

✓ **EN MI RELACIÓN CON EL ALUMNO, mantendré una actitud serena, tranquila sin perder mi dominio emocional.**

(VILLACREZ W. Tutoría educativa. 2005. En línea. <http://www.mailxmail.com/curso-tutoria-educativa>. 5 de agosto del 2009).

En ocasiones, ¿ha tenido un estudiante que llegué a preguntarle situaciones como éstas? Marque las preguntas que le han realizado sus estudiantes:

- ¿Cree usted que tengo habilidades para mi carrera?
- ¿En dónde voy a aplicar mi carrera cuando me gradúe?
- Mi carrera, ¿tiene futuro?
- ¿Puedo cambiarme de carrera?
- Con mi profesión, ¿ganaré mucho dinero?
- ¿Puede ayudarme con mis calificaciones?



Si marcó por lo menos una pregunta; este Sistema de Apoyo Universitario, le ayudará a mejorar la empatía y escucha activa que necesita en esos momentos donde parece que de su respuesta, depende el futuro de un estudiante.

También será común para usted escuchar lo siguiente, marque las situaciones que le han confiado sus estudiantes:

- Tengo problemas en mi casa por eso no hice el deber...
- No me llevo con nadie de mi ciclo, no entiendo por qué...
- No entiendo nada de la materia que usted imparte...
- No tengo tiempo para nada...
- No es que no quiero, si no, que no puedo...
- No se que me pasa, pero no puedo concentrarme...



Es muy común escuchar este tipo de situaciones en los estudiantes, con esta guía aprenderás a darle importancia a lo que ellos sienten y piensan reflejándose en sus actos.



“La figura del tutor puede definirse como aquel profesor que tiene la responsabilidad de supervisar el desarrollo cognitivo, personal y profesional de un número determinado de estudiantes, los cuales deben o pueden tomarlo como referencia y además es una posición óptima para dar soporte al estudiante y conseguir de él que desarrolle sus máximas potencialidades”. (Gallego, 1996: 68)

Para esas situaciones estresantes, le ofrecemos varias pautas que usted puede aplicar con sus estudiantes. No son complicadas, solo dependen de nuestra energía positiva para poder hacerlo. Recuerde:



1. APRENDA A ESCUCHAR

Valore la situación de su estudiante, comprenda y respete su punto de vista. Sea humilde y demuestre su interés. Cuando alguien nos escucha sabemos que le importamos.

Apague su celular



Mantenga un buen contacto visual

No se distraiga



2. ESCUCHE LO QUE NO SE DICE

Observe la conducta corporal del estudiante, su expresión facial, escuche el tono de su voz, sus respuestas fisiológicas, entre otras conductas; pues en ocasiones notamos un conflicto sin que nos lo digan.



3. VALIDE EMOCIONALMENTE AL ESTUDIANTE

Escuche lo que el estudiante le quiere decir; escuche sus sentimientos, sus necesidades expresadas; compéndalo, procurando ponerse en sus zapatos.



Moreau (1990) indica: “El tutor se desempeña como vigilante constante, asesorando y orientando las decisiones del sujeto. Es una pedagogía del acompañamiento, que el profesor realiza durante un período de la vida del estudiante”. (Tendencias 2003 (Promoción de la movilidad de estudiantes (IES))



4. PRACTIQUE LA CONFIDENCIALIDAD

No comente con nadie lo que los estudiantes le confían, pues si descubren que usted cuenta sus situaciones a terceras personas, no acudirán a usted nuevamente. Pida su autorización para comentarle a alguien más el conflicto.



5. SEA FLEXIBLE Y TOLERANTE

Recuerde que si el estudiante se acerca a usted es porque sabe que no actuará con rigidez y entenderá su situación. Tolere las opiniones distintas, incluso cuando usted no esté de acuerdo.



6. GENERE RESPUESTAS U OPINIONES POSITIVAS



El estudiante se acerca donde el tutor en busca de soluciones o de alternativas; ayúdelo con positivismo a que él sea quien encuentre sus propias respuestas.

7. MANTENGA UN SEGUIMIENTO

No se olvide de los estudiantes que acuden a usted, mantenga siempre un registro del caso para facilitarle la situación cuando regresen para algún asesoramiento.



A continuación le presentamos ciertas instrucciones y preguntas claves que deberá realizar al estudiante para luego llenar un registro de información:

1. **Bienvenida al estudiante**
2. **Explicación del Sistema de Apoyo Universitario**
3. **Pregunta 1: ¿Cuál es el motivo de tu visita?**
4. **Pregunta 2: ¿Podrías contarme acerca de tu familia? ¿Dónde viven? ¿Cuántos integrantes son? ¿Cómo es su relación?, etc.**
5. **Pregunta 3: ¿Podrías contarme sobre ti? ¿Cómo consideras tú que eres? ¿Cómo te sientes contigo mismo?, ¿Tienes un grupo de amigos?, etc.**
6. **Pregunta 4: ¿Qué haces en tu tiempo libre? ¿Cuáles son tus intereses? ¿Qué habilidades tienes?**
7. **Pregunta 5: ¿Cómo es tu relación con tus amigos y familiares? ¿Te es fácil hacer amigos?, etc.**
8. **Pregunta 6: ¿Tienes problemas de salud? ¿Cuáles son? ¿Han influido en tu vida académica y social?**
9. **Pregunta 7: ¿Alguien de tu familia tiene tu mismo problema de salud? ¿Qué problemas de salud tienen tus familiares?**
10. **Respuesta de interrogantes hacia las preguntas del estudiante.**
11. **Acuerdo de una nueva cita (en caso de ser necesario)**
12. **Despedida e invitación para visitarlo cuando lo necesite.**

Luego de realizar un primer contacto con el estudiante proceda a llenar un registro de información que le será muy útil en el asesoramiento al estudiante.

Los datos deben ser llenados conforme se realiza la intervención. Anotará en una hoja aparte los datos relevantes para luego redactarlos en la ficha presentada. Esta ficha servirá para entregársela a otro profesional en caso de que se necesite un mayor tipo de asesoramiento, previamente aceptado por el estudiante o para mantener un seguimiento adecuado de todos los estudiantes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
RECOGIDA DE INFORMACION

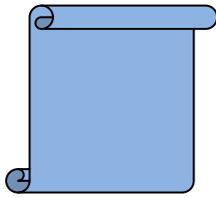
Nombre del estudiante:

Edad:

Lugar de nacimiento:

Ciclo:

Carrera:



El **Sistema de Apoyo Universitario**, le ha brindado ciertas pautas para un encuentro inicial con los estudiantes. Es muy importante que tenga esta guía a la mano, para que la pueda utilizar en cualquier momento. Recuerde que **el estudiante es lo más importante cuando acuda a usted.**



2009 - 2010

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FELDMAN L., GONCALVES L., PUIGNAO G. ZARAGOZA J. BAGÉS N. PABLO J. (2008) Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en los estudiantes universitarios venezolanos. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. REDALYC. 7(3): PP 739 – 751
- FERNÁNDEZ R. Evaluación psicológica, conceptos, métodos y estudios de casos. (2007). Ediciones pirámide. España.
- REICHERT S.; TAUCH C. (2003) Tendencias 2003. Progreso hacia el Espacio Europeo de Educación Superior. Asociación Europea de Universidades
- SÁNCHEZ M. La función tutorial en la Universidad Necesidades y servicios de orientación universitaria en el Comunidad de Madrid. Estudios de la UNED (1999) 1era. Ed., Madrid-España
- VILLACREZ W. Tutoría educativa. 2005. [En línea] <http://www.mailxmail.com/curso-tutoria-educativa>. 5 de agosto del 2009