



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORÍA DESDE LA PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES DE UNA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Eje temático: Procesos y resultados de evaluación y su articulación con la mejora institucional

Nivel: Superior

Jorge Carlos Aguayo Chan, carlos.aguayo@correo.uady.mx

Efrain Duarte Briceño, efrain.duarte@correo.uady.mx

Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de Psicología y Área de Psicología Educativa

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los participantes en relación con el programa de tutorías de la facultad de Psicología de una universidad pública. Participaron un total de 199 estudiantes de licenciatura. Se utilizó el Cuestionario de opinión sobre el desempeño del tutor y de satisfacción con la tutoría de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2005)¹. Esta investigación tuvo un diseño no experimental transversal descriptivo. Los resultados indican que los estudiantes se encuentran satisfechos con el programa de tutorías y con el desempeño de sus tutores. No se encontraron diferencias estadísticas significativas por sexo y por modalidad educativa (Rígida/Flexible). Se discute sobre la importancia de incluir toda la población estudiantil, con el fin de obtener información más precisa acerca de la tutoría, asimismo, que este tipo de evaluaciones se realicen de manera periódica.

Palabras Clave: Tutoría, Evaluación, Educación superior.

INTRODUCCIÓN

Los programas de tutoría en las universidades se inician con el objetivo de apoyar a los estudiantes de licenciatura y para coadyuvar a la mejora de los bajos niveles de desempeño, rezago, reprobación y deserción, la baja eficiencia terminal y la escasa titulación (Romo, 2010). Los programas de tutoría están presentes en muchas universidades públicas del país, pero todavía hay una tarea pendiente con respecto a la evaluación de la satisfacción de los servicios por los estudiantes. Al respecto Valdivia (1998) señala que la evaluación de

¹ La fecha del cuestionario se tomó en cuenta en concordancia con los derechos reservados de la página electrónica en donde se encontró dicho cuestionario.



un programa debe dirigirse a determinar el nivel de eficacia del mismo, valorar el logro en relación a cada uno de los elementos integrantes del programa o efectividad de cada actividad, a la valoración de las estrategias empleadas, la detección de los fallos y sus causas, etc. Lo anterior, con el fin de modificar y reajustar, en caso de ser necesario, los planteamientos iniciales, en función de los logros esperados y los logros conseguidos.

DESARROLLO

La tutoría -específicamente en el ambiente universitario- se destaca por su carácter formativo, orientador e integral; formativo porque a través de la tutoría el alumno desarrolla aprendizajes adicionales, no relacionados con los contenidos específicos de las materias; orientador porque el objetivo fundamental de la orientación es potenciar el desarrollo de las competencias necesarias para identificar, elegir y/o reconducir alternativas personales, académicas y profesionales; e integral porque pretende dar respuesta a las necesidades académicas, personales, sociales y profesionales de los estudiantes potenciando la dimensión de la educación (Santes Gómez, 2010).

Asimismo, la tutoría pretende orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes, lo mismo que apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico, así como perfeccionar su evolución social y personal. En síntesis, mejorar su bienestar escolar.

Desde otras voces, la tutoría se define como una acción de orientación dirigida a impulsar y facilitar el desarrollo integral de los estudiantes, asimismo, canaliza las relaciones del alumno con las instancias administrativas y académicas, y permite la integración del estudiante con la institución (Rodríguez Espinar, 2008).

Por otro lado, un aspecto muy importante en la acción tutorial son las funciones que debe desempeñar el tutor, considerando como tareas básicas las siguientes (Díaz Flores, García Hernández y Castro Ricalde, 2002):



1. Proporcionar asesorías, tanto grupales como individuales durante el semestre escolar, diseñando acciones preventivas, correctivas y prospectivas que se consideren pertinentes para lograr un eficiente desempeño académico de los estudiantes
2. Integrar el expediente del alumno con información de su trayectoria académica
3. Diseñar estrategias para cubrir las necesidades detectadas en el tutorado
4. Participar en reuniones con los demás tutores
5. Presentar reportes de actividades realizadas
6. Estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas de los tutorados

Otra forma de clasificar las funciones de los tutores profesores es a partir de la situación que presenta el estudiante (ANUIES, 1998). Por ejemplo, si el estudiante presenta una inadaptación al medio académico, dificultades en el aprendizaje, toma de decisiones académicas o un uso inadecuado de los servicios y apoyos institucionales, entonces la acción tutorial que se debe seguir es la de escuchar y aconsejar; y si el estudiante tiene un problema personal, falta de hábitos de estudio, deficiencias en habilidades básicas de estudio, entre otras situaciones fuera de sus funciones, se canaliza a las instancias correspondientes.

En este sentido, las funciones de los docentes que fungen como tutores en las universidades mexicanas se encuentran permeadas por la propuesta de ANUIES. En el caso particular de la universidad escenario se conceptualiza la tutoría como: Una estrategia orientada a conocer las características de su población estudiantil de manera más estrecha e individualizada, con la finalidad de brindarle atención y ser parte del apoyo humano e instrumental, para que mejore sus capacidades para el autoaprendizaje y la autorregulación a lo largo de su proceso formativo (UADY, 2009). Y las funciones de los tutores implican:

- a) Proporcionar orientación personalizada a los tutorados en los asuntos relacionados con su aprendizaje, actitudes y desarrollo de habilidades de estudio.
- b) Registrar los datos del alumno, su trayectoria y las entrevistas tutoriales que le permitan contar con la información necesaria para realizar el seguimiento y la evaluación de su desempeño.
- c) Organizar y llevar a cabo un plan de actividades con el tutorado.



- d) Orientar a los estudiantes sobre los procedimientos establecidos en el Reglamento interior de su Dependencia de Educación Superior.
- e) Participar en las actividades que organice la Coordinación del Programa de Tutorías, estableciendo una constante comunicación con ésta para resolver los problemas inherentes a su función como tutor.
- f) Capacitarse y actualizarse constantemente.
- g) Conservar y manejar la información del tutorado en estricta confidencialidad.

La universidad escenario está interesada en la formación integral de los estudiantes como lo declara en su modelo educativo denominado Modelo Educativo para la Formación Integral [MEFI] (UADY, 2011). Una estrategia importante para promover esta formación integral es a través de la tutoría, por eso se ha formado un comité que se ha integrado con un representante de cada una de las facultades de esta universidad. Este comité está interesado en conocer cuáles son los aspectos que están funcionando adecuadamente de todo el programa institucional y también en cada uno de los programas de las distintas facultades que la conforman. En el año 2011 los integrantes de este comité realizaron una evaluación del funcionamiento del programa de tutorías en toda la institución, encontrando que hay realidades diferentes en cada una de las facultades en relación a la satisfacción del programa institucional de tutoría, por lo que se recomendó que cada una de las dependencias que conforman esta casa de estudios llevaran a cabo sus propios procesos evaluativos, para comprender de manera más profunda cómo estaban en relación a este tema.

Por otro lado, la necesidad de evaluar el programa de tutorías que actualmente se está llevando a cabo en la facultad de Psicología viene de dos vertientes: (1) la tendencia nacional a promover y valorar la acciones que se han implementado en las distintas universidades y (2) la necesidad que emerge de manera interna (desde la propia universidad) para conocer los alcances, los logros y los retos pendientes en relación a la implementación de los programas de tutoría.

A partir del planteamiento de estas necesidades, el objetivo de esta investigación fue: Determinar el nivel de satisfacción de los tutorados en relación con el programa de tutorías de la facultad de Psicología de la universidad escenario.



El por qué evaluar un programa responde a la idea central de mejorarlo constantemente. Asimismo, cualquier actividad académica requiere ser evaluada para conocer sus resultados y las implicaciones que de éstos deriven con base en una metodología válida y confiable, esto es, sustentar las decisiones instruccionales que se requieran para mejorar el proceso educativo (Popham, 2003). Es por ello, que el Comité Promotor del Sistema Institucional de Tutorías (COPPIT), promueve llevar a cabo procesos de “*evaluación del impacto de la tutoría*” en toda la institución y en cada una de sus dependencias; bajo la premisa de que los resultados de estas evaluaciones proporcionen los elementos para la mejor toma de decisiones en lo referente a los distintos programas de tutorías, de manera que las autoridades e instancias correspondientes realicen los ajustes, adecuaciones o reestructuraciones pertinentes. Al mismo tiempo, se espera que los resultados retroalimenten tanto a los tutores como a los tutorados, respecto a los avances, logros, o debilidades, de las actividades desarrolladas dentro del programa. La evaluación del impacto no sólo es importante para el COPPIT, autores como Romo (2010) señalan que:

El pertinente conocimiento del estado del arte: qué se ha hecho, cómo y qué logros o malestares reporta; la trascendencia de contar con elementos que permitan consolidar o, en su caso, transformar el esquema de atención tutorial; y ofrecer para quien se interese, una metodología de evaluación sistemática, de aplicación universal, que recupere la voz de los destinatarios del programa a través de su propia percepción sobre la acción tutorial (p. 40).

De ahí que conocer que está pasando con el programa de tutorías permitirá tomar mejores decisiones en función de la calidad educativa y el bienestar escolar. En concordancia con esta idea, los directivos de la facultad de psicología señalan que hace 5 años se hizo una evaluación del desempeño y las funciones de los tutores, se hicieron cambios que se consideraron necesarios; sin embargo, no se ha vuelto a evaluar dicho programa y se requiere tener información actualizada que permita hacer ajustes necesarios.

Por último, vale la pena señalar que hace unos cuatro años se promovieron cambios en la implementación del programa de tutorías de la dependencia en cuestión y es importante conocer si los cambios llevados a cabo a generaron una mayor satisfacción entre los usuarios del servicio.



El método de esta investigación tuvo las siguientes características: Fue un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, transeccional y descriptivo (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010). Participaron estudiantes de una Licenciatura en Psicología, mujeres y hombres, de dos modalidades educativas (Rígida/Flexible), de una universidad pública. Las variables fueron: 1) *Satisfacción con la tutoría*. Conceptualmente, se entiende satisfacción como el grado de cumplimiento de un deseo o de un gusto (Real Academia Española, 2016), en este caso, en relación con la tutoría. Se consideró como el grado de cumplimiento de las expectativas de los estudiantes en relación a dos aspectos: la acción tutorial y el desempeño del tutor. 2) *Sexo*. Conceptualmente, se consideró como aquella construcción social que conjunta características bio-morfológicas y sociales del ser humano, las cuales pueden influir para generar conductas diferenciales (Duarte Briceño, 2007). 3) *Modalidad educativa*. Se trata de las condiciones, medios, procedimientos y tiempos en que se lleva a cabo el proceso para cursar un plan de estudios (Consejo para la Evaluación de la Educación del tipo Media Superior [COPEEMS], 2016). En el caso de la licenciatura en cuestión, existen dos modalidades una denominada *rígida* de primer a tercer semestre en donde los horarios, las asignaturas y los tutores han sido establecidos por los directivos y otra modalidad denominada *flexible* de cuarto al décimo semestre y donde el estudiante es quien elige los horarios, las asignaturas que desea cursar y el tutor que dará el acompañamiento académico. El instrumento fue un cuestionario de opinión sobre el desempeño del tutor y de satisfacción de la tutoría (UNAM, 2005). No se reportan datos de confiabilidad y validez. Es el cuestionario que se utiliza para que los alumnos de esta universidad evalúen la tutoría y a sus tutores. Está conformado por 20 ítems con cinco opciones de respuestas: 1 (Casi nunca), 2 (Rara vez), 3 (Frecuentemente), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre). Tiene dos factores, uno que mide el desempeño del tutor conformado por 17 ítems (del 1 al 17) y otro que mide la satisfacción con la tutoría con 3 ítems (del 18 al 20). Se aplicó el cuestionario de manera grupal a los participantes en cada uno de sus salones. El tiempo para responder el cuestionario fue de 5 minutos en promedio. Se procedió posteriormente a la captura de las respuestas y al análisis estadístico de los datos por medio del programa IBM SPSS Statistics versión 18.

A continuación, se presentan los resultados encontrados, se analizan primero las características de la muestra y posteriormente los resultados del instrumento.



La muestra estuvo conformada por 199 estudiantes de licenciatura, 67% mujeres (133) y el 33% hombres (64). El promedio de edad fue de 19 años, con un rango de 17 a 30. El 85.4% de los estudiantes (170) estaban cursando en la modalidad rígida y el 14.6% de los estudiantes (29) estaban cursando en la modalidad flexible.

En relación con los resultados del cuestionario se presentan primero las opiniones de los participantes en relación al desempeño de sus tutores y posteriormente se describen los datos en relación a la satisfacción con la tutoría.

Desempeño de los tutores. Los estudiantes evalúan alto desempeño de los tutores, ya que la media obtenida a partir de las respuestas al cuestionario es 4.37 puntos ($DE = 0.635$), considerando que es un instrumento que va de 1 a 5 puntos el desempeño de los tutores se encuentra por arriba de la media teórica (3 pts.). La media del puntaje por ítem se presenta en la tabla 1, cabe señalar que todos los indicadores del desempeño del tutor se encuentran por encima de la media teórica, sobresaliendo la actitud de respeto (Respetuoso) como la mejor evaluada (4.95) y la de Estímulo para el estudio independiente como la del puntaje menor sin llegar a estar por debajo de la media (3.90).

Tabla 1 *Desempeño de los tutores por ítems*

Ítem	<i>M</i>	<i>DE</i>	Min	Max
Estímulo para el estudio independiente	3.90	1.22	1	5
Orientación para estrategias y hábitos de estudio	4.03	1.16	1	5
Orientación de trámites escolares	4.05	1.15	1	5
Apoyo para el diseño de plan	4.08	1.20	1	5
Orientación para orden y salud	4.15	1.19	1	5



Apoyo para dificultades académicas	4.19	1.07	1	5
Opciones en las dificultades	4.21	1.03	1	5
Asistencia puntual	4.29	1.04	1	5
Orientación para servicios que ofrece la facultad	4.30	0.98	1	5
Seguimiento sistemático	4.32	.098	1	5
Interés en mis aspectos personales y académicos	4.47	0.87	1	5
Estableció objetivos	4.60	0.71	2	5
Clima para comunicarse	4.77	0.50	2	5
Actitud empática	4.80	0.49	2	5
Disposición para comunicarse	4.80	0.47	3	5
Disposición para escuchar	4.82	0.47	2	5
Respetuoso	4.95	0.23	3	5
Total	4.37	0.63	1	5

Se puede observar también que los ítems relacionados con aspectos de las funciones del tutor como Estímulo para el estudio independiente, Orientación en trámites escolares, Orientación para estrategias y hábitos de estudio por mencionar algunos, tienen los puntajes más bajos y las desviaciones estándar por arriba de un punto, esto puede significar que estas funciones varían de tutor a tutor.

En contraste, las actitudes del tutor son evaluadas como las más altas, Respetuoso, Disposición para escuchar y Disposición para comunicarse, poseer una Actitud empática, entre otras. Se aprecia también que en el caso de estas actitudes las desviaciones estándar son menores a un punto, lo que significa que los participantes perciben a los diferentes tutores con comportamientos más homogéneos en relación a dichas características.

Satisfacción de la tutoría. Los estudiantes evalúan alta la satisfacción con la acción tutorial, ya que la media obtenida a partir de las respuestas al cuestionario es de 4.15 puntos ($DE = 0.938$), considerando que es un instrumento que va de 1 a 5 puntos la satisfacción con la tutoría se encuentra por arriba de la media teórica (3pts.). La media del puntaje por ítem se presenta en la tabla 2, vale la pena señalar que todos los indicadores de la satisfacción con la tutoría se encuentran por encima de la media teórica, el ítem donde se evalúa que se



lograron los objetivos planteados al inicio de la tutoría es el mejor evaluado (4.33) y el ítem correspondiente a que la tutoría me ayuda a mejorar mi desempeño es el del puntaje menor sin llegar a estar por debajo de la media (3.93). En los tres ítems las desviaciones estándar son cercanas o superiores a un punto, lo que puede significar que los diferentes tutores son percibidos de manera diferente en relación a la acción tutorial por parte de los estudiantes.

Tabla 2 Satisfacción de la tutoría por ítems

Ítem	<i>M</i>	<i>DE</i>	Min	Max
Tutoría ayuda a mi desempeño	3.93	1.16	1	5
Tutoría para integrarme más	4.21	1.09	1	5
Logré objetivos planteados	4.33	0.98	1	5
Total	4.15	0.93	1	5

Con el fin de profundizar en el análisis de la satisfacción de los estudiantes en relación con el programa de tutoría, se llevó a cabo una prueba *t* para muestras independientes para establecer las diferencias de acuerdo con el sexo y con la modalidad educativa de los participantes (Rígida/Flexible). En ninguno de los casos se encontraron diferencias estadísticamente significativas ni en el total de satisfacción, ni en ninguna de sus dos dimensiones (Desempeño del tutor/Satisfacción de la tutoría): sexo (Total de satisfacción, $t = -1.12$, $p = .261$; Desempeño del tutor, $t = -1.15$, $p = .249$; Satisfacción de la tutoría, $t = -.811$, $p = .419$) y modalidad (Total de satisfacción, $t = .046$, $p = .963$; Desempeño del tutor, $t = -.338$, $p = .736$; Satisfacción de la tutoría, $t = 1.65$, $p = .099$).

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

De acuerdo con los resultados obtenidos, los estudiantes reportan estar satisfechos con la acción tutorial y con el desempeño de sus tutores, ya que todos los ítems puntúan por encima de la media teórica (3 pts.). Sin embargo, se puede observar que de manera general, éstos evalúan un poco mejor el desempeño de sus tutores que la satisfacción con la tutoría.



Analizando los resultados del cuestionario de manera más detallada, puede apreciarse que los tutorados evalúan de manera más baja, aunque sin estar por debajo de la media, las actividades instrumentales que realizan los tutores, como el apoyo para el diseño de un plan, el estímulo para el estudio independiente, la orientación para estrategias y hábitos de estudio y la orientación para trámites escolares, por lo cual sería necesario prestar mayor atención a estos aspectos.

De los ítems relacionados con la satisfacción de la tutoría, el que los estudiantes evalúen con un puntaje más bajo el correspondiente a la utilidad de la tutoría para su propio desempeño, mantiene una relación con lo mencionado anteriormente, ya que las actividades instrumentales que puede implementar el tutor están relacionadas con el desempeño de los tutorados. Se sugiere por lo tanto, generar estrategias que ayuden a los tutores a mejorar su desempeño en las actividades en las que puntuaron más bajo, Esto ayudaría a brindar un mejor servicio a sus tutorados y que éstos se sientan más satisfechos con la acción tutorial llevada a cabo en la facultad.

En cuanto al sexo los resultados indican que no se encontraron diferencias estadísticamente significativas por ser hombre o mujer, en cuanto a la satisfacción con la tutoría. Lo que hace suponer que se encuentran igual de satisfechos porque reciben un trato igualitario de parte de sus tutores.

Tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la modalidad educativa (Rígida/Flexible). Esto es un dato relevante porque en la asignación de tutores de los primeros semestres (modalidad rígida) se toma en cuenta que estén impartiendo alguna asignatura dentro de esta modalidad, con el fin de propiciar “cercanía” con los estudiantes. Como ya se mencionó, en la modalidad flexible son los propios estudiantes quienes eligen a su tutor, de acuerdo con sus preferencias. Probablemente, esta “cercanía” y la “libertad de elección” influyen para que no se presente una diferencia de acuerdo con la variable analizada.

Asimismo, es importante considerar la periodicidad de la evaluación, la cual debería realizarse al término de cada ciclo escolar con el fin de conocer sus resultados y las implicaciones que de éstos deriven, de esta manera sustentar las decisiones que se requieran para mejorar el proceso educativo (Popham, 2003). Y al



término de cada ciclo escolar se pudieran identificar los aspectos a considerar para mejorar o para capacitar a los tutores. Finalmente, es importante realizar estudios de mayor amplitud que permitan recabar información de toda la población estudiantil y no sólo una muestra de la misma, lo cual permitirá una mayor validez externa al momento de tomar decisiones regulatorias del programa de tutoría.

REFERENCIAS

- ANUIES. (1998). *Programas Institucionales de Tutoría*. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento. (2° edición). México: ANUIES. Recuperado de http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/0.htm.
- COPEEMS. (2016). *Glosario de términos*. Recuperado de <http://www.copeems.mx/glosario/Glosario-1/M/Modalidad-educativa-51/>
- Díaz Flores M., García Hernández E. y Castro Ricalde, D. (2002). *Lectura de Apoyo para Tutores. Tomo III*. Centro Universitario de Desarrollo del Personal Académico (CUDEPA). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México.
- Duarte Briceño, E. (2007). ¿Qué entendemos por violencia? Significados y significantes. En E. Duarte Briceño (Comp.), *Violencia ¿un nuevo estilo de vida?* (pp. 21-42). México: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M.P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª. Ed. México: Mc Graw Hill.
- Popham, W. J. (2003). *Test better, teach better*. The instructional role of assessment. USA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la Lengua*. Recuperado de <http://www.rae.es>.
- Rodríguez Espinar, S. (Coord.) (2008). *Manual de Tutoría Universitaria* (2ª ed.). Barcelona: Octaedro/ICE-UB.
- Romo, L. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.



Santes Gómez, J. (2010). *Las necesidades de la tutoría académica en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa*. (Tesis de maestría inédita). Universidad Veracruzana, México. Recuperado de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/JUANA-SANTES-GOMEZ.pdf>.

UADY. (2011). *Modelo Educativo para la Formación Integral*. Mérida, Yucatán, México: UADY.

UADY. (2009). *Reglamento del sistema Institucional de Tutorías*. Documento de circulación interna. UADY.

UNAM. (2005). Cuestionario de opinión sobre el desempeño del tutor y de satisfacción de la tutoría. Recuperado de: <http://www.tutoria.unam.mx/sitetutoria>

Valdivia, S. C. (1998). *La orientación y la tutoría en los centros educativos: cuestionario de evaluación y análisis tutorial (C.E.A.T)*. España: Ediciones Mensajero.