



VALORACIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORÍA DESDE UNOS ACTORES IMPLICADOS: EL ALUMNADO

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

Nivel: Superior

Yolanda Lucina Gómez Gutiérrez, lucyggunam@gmail.com

María Virginia De la Fuente González, vyckyglez@hotmail.com

Alberto Santos Nares, bet0san@hotmail.com

Universidad Nacional Autónoma de México, FES Zaragoza, Unidad de Formación Integral y Coordinación del Programa Institucional de Tutoría.

RESUMEN

La transición mundial del presente siglo implica un reto para el país y las instituciones educativas, hace falta, entre otras acciones formular estrategias para superar los rezagos y avanzar conforme a los nuevos horizontes que se ofrecen a la educación. Desde finales del siglo XX, las instituciones de educación superior han establecido programas dirigidos al apoyo de sus alumnos, ante la baja eficiencia terminal, que desde varias décadas atrás se ha observado, dentro de éstos se encuentra los programas de tutoría.

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, en el año 2002 implanta un programa de tutoría, como una estrategia de apoyo a los estudiantes, mismo que fue incluido en los Planes de Desarrollo, en los programas de mejora del desempeño académico de los alumnos, mediante la atención personalizada y la formación integral.

El objetivo del trabajo, es presentar el informe del proceso de evaluación al programa de tutoría, resultado de la encuesta de opinión de alumnos de una carrera de la Facultad, con el propósito de identificar los significados, valoraciones y descripciones que cada alumno efectúa desde su experiencia individual, en busca de lograr un proceso de transformación sobre la práctica tutorial en la Facultad y en la propia carrera.

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES-Z) susceptible a la inquietud de las instituciones educativas del nivel superior, así como de organismos nacionales e internacionales, en relación a la problemática que enfrenta la educación superior respecto al bajo rendimiento escolar expresado en los elevados índices de deserción y de rezago escolar, así como, en la baja eficiencia terminal. En el año 2002



implanta un programa de tutoría académica, como una estrategia de apoyo a los estudiantes, con el propósito de mejorar el desempeño académico de los alumnos, mediante la atención personalizada y la formación integral.

La tutoría supone un reto para el profesorado, y también para la institución. No basta con la buena intención o disposición. La eficacia y pertinencia de la tutoría en el nivel de educación superior requiere de un proceso evaluación, no es posible la ejecución de una acción sin planificar, al mismo tiempo, la forma de evaluarla, en el Programa Institucional de Tutoría (PIT) de la FES-Zaragoza se diseñaron instrumentos para que los tutores y tutorados evalúen la tutoría.

La evaluación es un proceso que nos permite poder tomar decisiones de cambios para la mejora del propio Plan de Acción Tutorial (PAT). Cabe mencionar que existen determinados agentes implicados en el PAT, así como dimensiones del proceso de evaluación en el que se plantean tres cuestiones *¿qué aspectos evaluamos?, ¿cómo lo hacemos? y ¿cuándo evaluamos?*

El propósito del presente trabajo es compartir los resultados de la encuesta de evaluación aplicada a los alumnos de una carrera del área biológica, agentes que forman parte del proceso de evaluación, la percepción del alumnado; nos permite identificar indicadores que no solo son los de desempeño académico.

DESARROLLO

La evaluación es una actividad sistemática y continua, que tiene como tarea recolectar información segura sobre el objeto a evaluar en su conjunto para mejorar el propio objeto que se evalúa (*improvement*) y además ser una herramienta para rendir cuentas (*accountability*).

Debe considerarse como una característica relevante del proceso de evaluación la participación y el compromiso activo de los agentes implicados (institución, profesorado-tutor y alumnado) a fin de comprender las distintas dimensiones del Plan de Acción Tutorial (PAT), ya que en todo proceso evaluativo se persigue, como un objetivo más, la comprensión y explicación del objeto a evaluar. La evaluación es un



proceso que nos permite poder tomar decisiones de cambios para la mejora del propio PAT y de sus resultados.

Cabe mencionar que existen determinados agentes implicados en el PAT, así como dimensiones del proceso de evaluación en el que se plantean tres cuestiones *¿qué aspectos evaluamos?, ¿cómo lo hacemos? y ¿cuándo evaluamos?*

De esta manera, la evaluación, desde la perspectiva de los agentes implicados, permitirá hacer una valoración general (*ha funcionado/no ha funcionado*) o bien hacer una valoración contextualizada por agentes implicados (*los alumnos opinan que..., en cambio los profesores afirman que no...*) con el fin de triangular la información acopiada y obtener las coincidencias y divergencias.

El momento y la forma de acopio de la información dependen, en gran medida, del objetivo que se pretenda y de la población. al que vaya destinado el instrumento de acopio de datos.

Como se ha señalado anteriormente la evaluación se entiende como un proceso sistemático y continuo, es por ello que en la evaluación del PAT deben considerarse **dos momentos clave**:

- **Durante el proceso**, es decir, cuando se está llevando a cabo el PAT, con el fin de ir reajustando y adaptando, en cuanto a recursos, estrategias de comunicación, etc. Debemos realizar un seguimiento a lo largo de todo el curso del Plan de tutoría por parte de los tutores/as como agentes activadores del mismo y de los coordinadores. Es la denominada evaluación formativa.
- **Al final del proceso**, con el fin de determinar la valía y el impacto del mismo desde la perspectiva de los agentes implicados. Es la denominada evaluación sumativa.

Evidencias. Las evidencias, sean cuantitativas o cualitativas, constituyen la base a partir de la cual se deben sustentar todas las descripciones y valoraciones derivadas de un proceso de evaluación.

Toda la información recolectada, independientemente de su origen y naturaleza, debe dar respuesta y ser coherente con el modelo del PAT desarrollado. Es importante, la utilización de diferentes técnicas de acopio de información que permitan la contrastación y la triangulación de datos.



Para garantizar la efectividad del proceso evaluativo éste debe seguir una serie de fases en su puesta en marcha:

Fase I: Fase de sensibilización e información del Plan de evaluación.

Fase II: Fase de acopio de evidencias.

Fase III: Fase de síntesis, de elaboración del informe y difusión de sus resultados.

Fase de sensibilización e información del Plan de evaluación

En primer lugar, la sensibilización sobre la importancia de evaluar nuestra labor empieza desde el mismo origen de la acción. En el momento de informar a la comunidad universitaria implicada sobre la implantación de un sistema de tutoría universitaria también se debe informar que éste va a ser evaluado.

Desde el primer momento la comunidad universitaria debe identificar al responsable del PAT y determinar de quién es la responsabilidad de emitir un juicio y rendir cuentas a la titulación de los resultados y beneficios de las tutorías universitarias.

Fase de acopio de evidencias. Esta fase es, sin duda, fundamental en el proceso evaluativo. En muchas ocasiones, la falta de participación y, en consecuencia, la poca representatividad de la información recopilada, conlleva que la evaluación no tenga la utilidad deseada.

Por lo tanto, los agentes implicados tienen que estar informados desde el inicio de curso y sentir que su aportación es útil en un proceso de toma de decisiones.

Fase de elaboración del informe final y difusión de los resultados. El informe final se corresponde al producto del proceso de evaluación seguido. Es la formalización de los diferentes juicios de valor emitidos sobre el PAT a través del autoinforme del tutor/a y de la encuesta de opinión y grupo de discusión del alumnado. Este informe debe contemplar las valoraciones que elaboran los diferentes agentes a partir de las tareas asignadas *versus* realizadas, así como la percepción de los beneficios. (Rodríguez Espinar)

Metodología

Se realizó la aplicación de la evaluación del proceso tutorial, para el ciclo escolar 2016-1, desde la valoración de los alumnos de una carrera de plan semestral del área biológica. El instrumento de recolección de datos



que se utilizó fue un cuestionario con un total de 42 preguntas; 27 de ellas con tres opciones de respuesta (“sí”, “no” y “parcialmente”), 12 preguntas con escala Likert (“excelente”, “buena”, “regular” y “mala”) y tres preguntas abiertas.

La aplicación del cuestionario se realizó durante el período de inscripciones, para el ciclo escolar 2016-2, por medio de la página electrónica de la FES Zaragoza (<http://escolares.zaragoza.unam.mx/>), en la pestaña de *ALUMNO*, ingresaban su número de cuenta y su NIP en el apartado de *REVISAR HORARIO DE INSCRIPCIÓN*, aparecía la evaluación al alumno. Cabe señalar que se realizó a todos los alumnos que tuvieron un tutor asignado para el ciclo escolar 2016-1.

Resultados

Se contestaron 732 cuestionarios, por alumnas y alumnos de la carrera, (377 mujeres y 355 hombres).

Cada pregunta se reporta de manera detallada para dar seguimiento al funcionamiento del Programa Institucional de Tutoría (PIT). Además para el análisis se dividieron en categorías según el tipo de respuesta que permitía la pregunta, dando un total de cuatro categorías.

La primer categoría que se presenta se refiere a la periodicidad de la reuniones de tutoría, el 51% de los encuestados tuvieron sesiones de tutoría, el 41% de encuestados mencionaron no haber asistido a reuniones de tutoría y el 9% restante no respondió.

La segunda categoría engloba todas las preguntas con tres respuestas en positivas, negativas o no contesto. A continuación se presentan algunas de las preguntas con estas características.

Mis expectativas sobre la tutoría se cumplieron de manera satisfactoria.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	362	49%
Negativo	288	39%
No contestó	82	11%



A pesar de que la diferencia es del 10% entre lo positivo y negativo, es mayor quien señala que la tutoría le represento un beneficio y como lo podemos observar el siguiente enunciado el 67% considera que puede afrontar mejor los retos de su formación profesional.

Puedo afrontar con mayor fortaleza las necesidades de mi formación profesional.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	488	67%
Negativo	162	22%
No contestó	82	11%

Los siguientes enunciados son respecto a la actuación del tutor y los apoyos proporcionados a través del trabajo de tutoría; podemos observar que los porcentajes positivos son porcentualmente más altos, cabe resaltar que el porcentaje positivo más alto fue del 67% en el enunciado que señala "mostro capacidad para escuchar sus problemas", esto lo relacionamos con esa capacidad de escucha activa que se ha trabajado a en los cursos de formación de tutores y con el reconocimiento por parte del alumno de sentirse escuchado.

El tutor me dio a conocer las alternativas de apoyo que ofrece la Facultad.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	352	48%
Negativo	284	39%
No contestó	96	13%

El tutor mostró capacidad para escuchar mis problemas.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	428	59%



Negativo	197	27%
No contestó	107	15%
El tutor me proporcionó estrategias de estudio.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	376	52%
Negativo	252	34%
No contestó	104	14%

Respecto a las actividades que promovió el tutor en las sesiones tutoría nuevamente resultaron los porcentajes positivos los más altos, siendo las actividades académicas (57%) las de mayor porcentaje, sin embargo es importante para el seguimiento del programa de tutoría observar que se está trabajando para fortalecer la formación integral del estudiante, puesto que es uno de los objetivos del programa, además de la mejora de los indicadores de rendimiento académico.

Mi tutor promovió el desarrollo de actividades:		
Académicas		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	413	57%
Negativo	217	30%
No contestó	102	14%
Culturales		
Positivo	341	47%
Negativo	285	39%



No contestó	106	14%
Deportivas		
Positivo	308	42%
Negativo	318	43%
No contestó	106	14%
Sociales		
Positivo	351	48%
Negativo	276	38%
No contestó	105	14%
De salud		
Positivo	333	46%
Negativo	293	40%
No contestó	106	14%

Referente a la identificación de necesidades y alternativas de apoyo el 52% de los encuestados considera que fue positivo. Asimismo consideran positivo la contribución del programa de tutoría para su desarrollo personal y de integración a la Facultad, ambos planteados en el plan de acción tutorial de la carrera principalmente en los alumnos de nuevo ingreso.

¿Durante la tutoría se identificaron mis necesidades y alternativas de apoyo en el ámbito académico?		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	379	52%
Negativo	249	34%



No contestó	104	14%
-------------	-----	-----

El Programa de Tutoría contribuyó a mi desarrollo personal.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	346	47%
Negativo	280	38%
No contestó	106	14%

El Programa de Tutoría ha favorecido mi integración a la Facultad.		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	363	49%
Negativo	264	36%
No contestó	105	14%

Para la tercera categoría se incluyen todas las preguntas con el tipo de escala Likert, la cual se categoriza de excelente a malo, considerando como en las anteriores categorías si alguno no contesto.

En el primer cuadro es de auto percepción del alumno, aquí se observa que el 29% considera que su participación en el programa es regular, sin embargo si súmanos los porcentajes de excelente y buena el resultado es del 32%, no podemos dejar de considerar que el 27% señaló mala.

Mi participación en el programa de tutoría fue:		
TIPO DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	49	7%



Buena	185	25%
Regular	215	29%
Mala	199	27%
No contestó	84	11%

Por último se presenta **la cuarta categoría**, que corresponde a las tres preguntas en que el tutorado podía responder de manera abierta.

Para la pregunta primer pregunta abierta: “**La eficacia de la tutoría fue obstaculizada por**”, se hacen subcategorizaciones que obedecen a las respuestas más comunes que dieron los tutorados. Por ejemplo señalaron falta de tiempo para asistir a las sesiones de tutoría e inclusive que no hubo obstáculos. Cabe aclarar que sólo el 26% de mujeres y el 25% de hombres de los que se les aplicó el cuestionario respondieron a esta pregunta es decir 51% total de la población.

En el caso de la segunda pregunta abierta los “**comentarios y/o sugerencias al Programa de Tutoría**”, se presentan las subcategorizaciones sobre las que se trabajó. El porcentaje de mujeres que respondió fue de 19% al igual que el de hombres, (38% total). El más alto porcentaje va en relación a propuestas de mejora positivas y valoran como positivo la existencia del programa de tutoría.

La tercera pregunta y última pregunta abierta fue en relación al área donde se proporciona la atención a los estudiantes de la Facultad. “**la atención recibida en el Centro de Orientación y Formación Integral Estudiantil (COFIE)**”, en ésta se presentan categorías de respuestas en respecto al funcionamiento del Centro. Solamente el 33% del total de población respondió en este rubro. El 76% señaló que la calidad de atención del centro es buena.

CONCLUSIONES



En el desarrollo del presente trabajo se argumentó según Rodríguez Espinar que en el proceso de evaluación y seguimiento debe realizarse una “**Fase de elaboración del informe final y difusión de los resultados**” correspondiente al producto del proceso de evaluación seguido, formalizando los juicios de valor emitidos sobre el PAT a través de diferentes instrumentos y técnicas desde los diferentes actores que intervienen en el proceso, el presente informe forma parte del proceso de evaluación, como se ha venido señalando uno de los agentes implicados en un PAT, son los alumnos, pero también tenemos a otros actores no menos importantes los docentes, mismos que también son encuestados para recolectar la información y el seguimiento de las trayectorias escolares de los alumnos es otra fuente de información muy importante.

REFERENCIAS

- Gómez, G.Y.L., Palestino, E.F., González, F.M.V. (2012). *Una década de experiencia tutorial en la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM*. En Sara Cruz Velasco (Coord.), *Experiencias de Tutoría en la UNAM: Avances y Retos* (pp. 49-68). México: DGOSE, UNAM.
- Quintanal, J., Miraflores E. (2013). *Un modelo de tutoría en la universidad del siglo XXI*. Madrid: Editorial CCS.
- Rodríguez, E.S. (2004). *Manual de tutoría universitaria*. España. Educación Universitaria. Octaedro/ICE-UB.
- Romo, L.A. (2011). *La Tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.