



## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE TUTORÍAS Y LA MEJORA DEL SISTEMA

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

**Nivel del sistema escolar:** Licenciatura

Alicia Herrera Campos, [aherrera@upemor.edu.mx](mailto:aherrera@upemor.edu.mx)

Óscar Velázquez Álvarez, [ovelazquez@upemor.edu.mx](mailto:ovelazquez@upemor.edu.mx)

Universidad Politécnica del Estado de Morelos/ Dirección de Desarrollo Académico/ Subdirección de  
Tutorías y Asesorías

### RESUMEN

El presente trabajo presenta la experiencia en la evolución del instrumento que mide la satisfacción de los estudiantes de nivel licenciatura, que participan en el Programa Institucional de Tutorías (PIT) respecto a los servicios de Tutoría, Asesoría, Fortalecimiento Académico y Atención Psicológica, asimismo, muestra cómo los resultados de este instrumento han contribuido a la mejora del programa.

### INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la experiencia sobre la evaluación del Programa Institucional de Tutorías (PIT) dentro de la Universidad Politécnica del Estado de Morelos (Upemor), en busca de una mejora constante y el conocimiento de los niveles de satisfacción del estudiante en cuanto a los servicios de tutoría, asesoría, fortalecimiento académico y atención psicológica.

Se hace una breve reseña de la evolución del sistema del PIT desde su restructura en septiembre 2014 hasta abril 2016, cada cuatrimestre se evalúa el PIT por lo que también se aborda el punto de la evolución del instrumento, así como: la metodología para aplicarlo, la trazabilidad del instrumento y las conclusiones de esta experiencia.



*Lo que no se define no se puede medir,  
lo que no se mide no se puede mejorar,  
lo que no se mejora se degrada siempre  
(Tello, 2009).*

## **DESARROLLO**

Cuando se habla de mejora continua, se toman en cuenta los resultados de las evaluaciones para mejorar la eficacia de cualquier sistema. En este sentido un instrumento de evaluación debe vigilar tanto que el proceso funcione adecuadamente, como la satisfacción del usuario para mejorar los servicios y cumplir con las expectativas (ISO, 2015).

Un caso de mejora continua lo encontramos en el Programa Institucional de Tutorías (PIT), el cual es el Acompañamiento Integral del estudiante de Licenciatura en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos (institución certificada en la norma ISO 9001:2015), consiste en brindar tutorías, asesorías, fortalecimiento académico y atención psicológica de acuerdo a las necesidades presentadas por los estudiantes (García, 2010).

## **ANTECEDENTES DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS**

El PIT se estableció en el año 2008, como un programa que no incorporaba a todos los estudiantes, únicamente se concentraba en aquellos que contaban con beca PRONABES (Programa Nacional de Becas para la Educación Superior) -ahora MANUTENCIÓN- y tres años después se incorporaron los becarios internos Upemor; no existía asignación formal de tutores y tampoco elementos que permitieran darle una trazabilidad al programa, ni conocer la satisfacción de los estudiantes que la recibían.

El PIT comenzó con la etapa de reestructuración en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2014, a cargo de la Subdirección de Tutorías y Asesorías (STA) en la Dirección de Desarrollo Académico (DDA), concentrándose los esfuerzos en tres objetivos principales: reducir reprobación, abatir deserción e incrementar eficiencia terminal. Para estructurar el programa con base en estos objetivos se establecieron objetivos específicos por ciclo de formación.



La primera acción fue que en este periodo por primera vez los tutorados no eran solamente los estudiantes becados sino todo aquel que estuviera inscrito o cursando cualquiera de los siguientes programas: Ingeniería en Biotecnología, Electrónica y Telecomunicaciones, Informática, Financiera e Industrial así como la Licenciatura en Administración y Gestión (Upemor, 2015). Los tutores monitorearon por lo menos una vez el desempeño académico de los estudiantes y al término del cuatrimestre se evaluó la acción tutorial para la actualización del programa.

En el cuatrimestre enero-abril 2015 se dio a conocer el Procedimiento del Programa Institucional de Tutorías, que sirvió para darle rumbo a la actividad tutorial, el cual contempla (Upemor 2016):

- Plan de Trabajo (Determinado por el tutor),
- Frecuencia de la Tutoría (una vez por semana) y
- La muestra utilizada para evaluar el programa

Por primera vez, fue enviada la oferta de actividades complementarias que ayudarían en fortalecimiento académico a través de talleres, asesorías y atención psicológica.

Para el cuatrimestre mayo-agosto 2015 se convocó a los docentes a ser tutores, haciendo de su conocimiento que se necesitaba ser profesor activo así como tener la capacitación de “Formación de Tutores Upemor” para poder participar en el programa. Este curso de capacitación es ofertado por la Dirección de Desarrollo Académico de forma permanente.

A un año de la reestructuración del PIT, en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2015, se envió por primera vez el Plan de Trabajo de Tutorías (PTT), el cual es un documento en el que se encuentran desglosadas las sesiones que el tutor realizará durante el cuatrimestre, éste se encuentra alineado a los objetivos específicos del PIT por ciclo de formación.

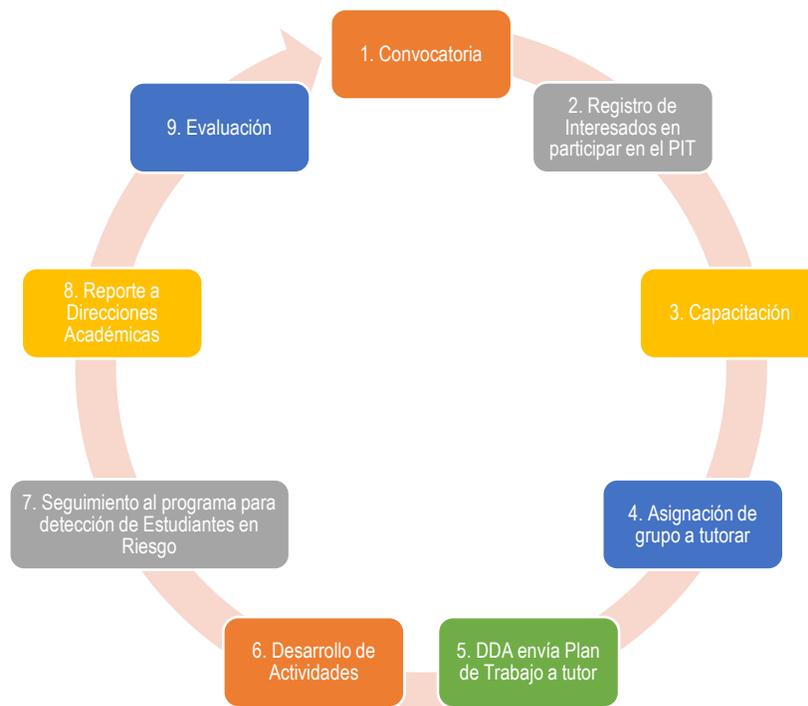
Para este cuatrimestre las tutorías aumentaron de frecuencia a por lo menos 6 veces durante el cuatrimestre. También se realizó una prueba para el Seguimiento al Programa Institucional de Tutorías (SPT) donde se realizó una entrevista a los tutores para recabar información de estudiantes en riesgo, la cual se llevó a cabo en la semana 7 y 12 del cuatrimestre.

En el cuatrimestre enero-abril 2016, se inició la actividad de registrar no solo a los tutores que deseaban participar por primera vez en el programa, sino aquellos que habían participado con anterioridad pero que tenían un interés particular por tutorar a determinado grupo.



Otros avances en este cuatrimestre fueron: la estructuración formal del Seguimiento al Programa Institucional de Tutorías, reportando a las Direcciones Académicas los hallazgos para su oportuna intervención. Además se incremento en el número de reuniones de trabajo con los tutores y se fortalece la capacitación con el curso “Formación Integral de Tutores”.

En la Figura 1 se muestran las etapas del PIT que se dieron el cuatrimestre enero-abril 2016.



**Figura 1 Actividades del PIT enero-abril 2016. Elaboración Propia**

## **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS**

Uno de los factores que ha enriquecido las actividades del programa ha sido la evaluación aplicada al finalizar cada cuatrimestre, desde la restructuración del PIT. Con ella no solo se ha podido medir la satisfacción del usuario, sino también se han detectado las áreas de oportunidad para mejorar el programa (Carballo 1996).



El instrumento de evaluación contiene diferentes rubros, los cuales han sido actualizados de acuerdo a la evolución del programa. Por ejemplo ha contemplado desde incrementar las sesiones que se reciben de tutoría, hasta la incorporación de la evaluación de todos los servicios del programa como son la atención psicológica, las asesorías y el fortalecimiento académico (Figura 2). El instrumento ha sido probado durante cinco cuatrimestres, quedando la versión de enero-abril 2016 codificada dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Upemor.



**Figura 2. Evolución del Instrumento de Evaluación. Elaboración Propia.**



El Plan de Trabajo de Tutorías está programado para desarrollarse en el transcurso de 11 sesiones semanales, comenzando en la segunda semana del cuatrimestre. Cuando el plan se desarrolla exitosamente este debería concluirse en la semana 12, por esa razón se selecciona la semana 13 para la aplicación de la evaluación; es decir dos semanas antes de concluir el cuatrimestre.

El muestreo de esta evaluación es no probabilístico de tipo casual o incidental, debido a que se selecciona directamente a los estudiantes a quienes se les aplica el instrumento de evaluación (Llinas, 2006). Se aplica de manera física, acudiendo a los grupos tutorados, donde cada estudiante puede evaluar siempre y cuando tenga por lo menos el 50% de asistencia a las sesiones de tutoría. El cálculo de la impresión de ejemplares para evaluación, se basa en la asistencia promedio obtenida dentro del Seguimiento del Programa Institucional de Tutorías.

Una vez aplicada la evaluación se captura en un formulario en excel, utilizando estadística descriptiva para ordenar, analizar y representar los datos arrojados por dicha evaluación, con lo referente al nivel de satisfacción de los estudiantes (Llinas, Rojas, 2006). Se elaboran gráficas de pastel (Figura 3) por cada grupo y rubro evaluado. Los resultados pueden ser consultados tres semanas después de realizarse la aplicación de la evaluación y se emplean para la retroalimentar a los tutores y al proceso.



**Figura 3. Gráfica con información de Evaluación. Elaboración Propia.**



A su vez la información de los resultados retroalimenta al proceso y los datos se concentran en la “Base Histórica de Tutorías”, la cual sirve como trazabilidad para la evolución del programa y para determinar acciones de mejora continua del proceso.

EPIT-No. Ses	EPIT-COM.	EPIT-EVAL	Contribución al proceso de formación	EPIT-Contribución a metas académicas
6 a 10	3.5	3.7	Academicamente	Fomenta mi integración a la vida universitaria y/o profesional.
6 a 10	4.4	4.4	Academicamente	Fomenta mi integración a la vida universitaria y/o profesional.
6 a 10	4.7	4.5	Academicamente y Afectivamente	Es necesaria, porque apoya a mejorar hábitos de estudio
10+	4.7	4.7	Academicamente	Fomenta mi integración a la vida universitaria y/o profesional.
10+	4.7	4.8	Las dos	Es necesaria, porque apoya a mejorar hábitos de estudio
10+	4.7	4.7	Academicamente	Fomenta mi integración a la vida universitaria y/o profesional.
6 a 10	4.5	4.6	Academicamente y Afectivamente	apoya a mejorar hábitos de estudio/ Es una estrategia adecuada que me
10+	4.6	4.4	Las dos	da universitaria y/o profesional y Es una orientación oportuna para resol
10+	4.7	4.8	Academicamente y Afectivamente	Es necesaria, porque apoya a mejorar hábitos de estudio
1 a 5	4.5	4.7	Academicamente	Es una estrategia adecuada que me ayuda a no reprobar
6 a 10	4.8	4.9	Academicamente	Es una estrategia adecuada que me ayuda a no reprobar

**Tabla 1. Base Histórica de Tutorías. Programa Académico 1**

## MEJORA DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍA

Los resultados de la evaluación cuatrimestral permiten:

### Evaluar:

- Congruencia entre las tutorías reportadas por el tutor y las impartidas a los estudiantes.
- Contribución de la tutoría en el proceso de formación de estudiante y las metas académicas.
- Orientación del tutor fuera del ámbito académico.
- Desempeño general del tutor.
- Involucramiento del estudiante en el programa mediante la autoevaluación.
- Asesoría: desempeño del asesor, número de asesorías y expectativas de los estudiantes.
- Fortalecimiento Académico: Evaluación general del taller, desempeño del instructor, intereses o necesidades.



- Atención Psicológica: Servicio en general y cumplimiento de expectativas.
- Situaciones extraordinarias presentadas en la tutoría (comentarios generales).

**Establecer:**

- Número de tutorías (grupal o individual).
- Expectativas mínimas del tutorado respecto al proceso de formación.
- Habilidad del tutor para acompañar al grupo.
- Áreas de oportunidad del Servicio de Psicología.
- Oferta de asesorías y talleres para el siguiente cuatrimestre.
- Recontratación de asesores e instructores.
- Líneas de acción para la mejora continua del programa.

## CONCLUSIONES O PROPUESTAS

La retroalimentación de la evaluación aplicada a los tutores se realiza mediante un formato que se entrega de manera física, en el cual se reporta la congruencia de la información obtenida de las evidencias de tutorías y la percepción de los estudiantes sobre la frecuencia y número de las tutorías, la contribución de la tutoría al proceso de formación y a sus metas académicas, así como la calificación del desempeño general del tutor.



 <b>Upemor</b> Desarrollo Académico	<b>OBSERVACIÓN PROGRAMA DE TUTORÍA</b> <b>Versión 0</b> Periodo: ENERO-ABRIL ( ) MAYO-AGOSTO ( ) SEPTIEMBRE-DICIEMBRE ( ) _____		
<b>NOMBRE DEL TUTOR(a):</b> _____ <b>HORARIO:</b> _____ (inicio) _____ (termina) _____ <b>DIRECCION ACADEMICA A LA QUE PERTENECE:</b> _____ <b>SALON:</b> _____ <b>IBT ( ) ITA ( ) IET ( ) IFI ( ) IIN ( ) IIF ( ) LAG ( ) GRUPO:</b> _____ <b>No. DE ASISTENTES:</b> _____			
<b>Indicadores del tutor</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Se presentó a la sesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realiza actividad de acuerdo al plan de DDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Realiza actividad no incluida en plan de DDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muestra seguridad ante el grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se interrelaciona efectivamente con el grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Su comunicación es asertiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El lenguaje utilizado es claro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fomenta la búsqueda de soluciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utiliza instrumentos de diagnóstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aplica tutoría individual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Interacción del grupo con el tutor</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
El grupo se muestra participativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El grupo se muestra receptivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El grupo le concede confianza al tutor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El grupo muestra interés en ser tutorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Desarrollo de la sesión _____			
Observaciones Generales _____			
FIRMA DE LA STA		FIRMA TUTOR	

**Figura 4. Formato de Observación a Programa de Tutoría**

Aun cuando la evaluación del programa permite la mejora continua, la misma evaluación debe evolucionar y con base en ello a partir del cuatrimestre mayo-agosto 2016, se incorporará una prueba de la actividad “Observación al Programa de Tutoría” que consiste en detectar áreas de oportunidad para el tutor a través de la observación directa de la tutoría y la retroalimentación de hallazgos.

## REFERENCIAS

Carballo R. (1996). Evaluación de Programas de Intervención Tutorial. Revista Complutense de Educación, vol. 7, no. 1. Universidad Complutense Madrid.

García Lilia. (2010). El Papel de la Tutoría en la Formación Integral del Universitario. Tiempo de Educar, 11, 31-56

LLinas H., Rojas C. (2006). Estadística Descriptiva y Distribuciones de Probabilidad. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.



ISO (2015) Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos.  
<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>, fecha de consulta 23/06/2016

Universidad Politécnica del Estado de Morelos. (2015). Quiénes Somos. 10/10/2015, de Upemor Sitio web:  
<http://www.upemor.edu.mx/mision.php>

Universidad Politécnica del Estado de Morelos. (2016). Plataforma de Calidad. 1/07/2016, de Upemor Sitio web: [https://siintranet.upemor.edu.mx//efectividad/calidad/portal\\_calidad/index.php](https://siintranet.upemor.edu.mx//efectividad/calidad/portal_calidad/index.php)

Tello (2009). Formación a través de Internet, Evaluación de la Calidad. Editorial UOC