

## **IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORIA EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS**

**Mirella Hernández Colmenares**  
**Jaime Rodríguez**  
**colmenares100@hotmail.com**

Actualmente son imperativos de las Instituciones de Educación Superior (IES); incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento de los estudiantes, reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios, así como para cumplir con el objetivo de responder a las demandas sociales con más y mejores egresados que puedan lograr una incorporación exitosa al mercado de trabajo.

Para alcanzar estos objetivos es indispensable consolidar una oferta educativa de calidad; por ello, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) ha implementado en las IES los Programas Institucionales de Tutoría (PIT). Mediante la integración de los docentes como tutores, pretende dar seguimiento a los estudiantes universitarios a lo largo de su proyecto educativo. Esto implica, asumir el desafío de evaluar sustancialmente la organización y gestión de los programas institucionales, pues según Fernández (2004), la atención individual del educando ha pasado a ocupar un lugar privilegiado en los estudios y esfuerzos por el mejoramiento de la educación superior en los últimos años a través de los programas de tutoría.

El enfoque tutorar de apoyo al estudiante de licenciatura es de reciente aparición y surge con la finalidad de resolver problemas que tienen relación con la deserción, abandono de los estudios, el rezago, y con la baja eficiencia terminal (Gallego, 2004). Actualmente, existen diversas perspectivas académicas en cuanto a la formación del profesorado universitario vinculado a la tutoría (Arnaut, 2004).

Por otro lado, para Cano (2002), la constante evaluación e investigación de los programas que las instituciones educativas llevan a cabo, permiten mejorar e identificar los avances logrados y aquellos aspectos que se necesitan fortalecer, así como señalar algunas prioridades o modificar estrategias que contribuyan a la edificación de los servicios de calidad. De acuerdo con lo anterior, Parsloe y Wray (2002), mencionan que de no encararse esta evaluación con un seguimiento constante, difícilmente pueden los programas institucionales ingresar en un proceso sostenido de mejoramiento en la gestión educativa.

La ANUIES (2003) también describe la tutoría como una modalidad de la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante, con una especificidad clara; es distinta y a la vez complementaria a la docencia frente al grupo, pero no la sustituye. Aclara que implica diversos niveles y modelos de intervención que se ofrecen en espacios y tiempos diferentes a los de los programas de estudios, y que se enfoca en la mejora de las circunstancias del aprendizaje. Canaliza al alumno en las instancias en las que pueda recibir una atención especializada, buscando la solución a los problemas que puedan interferir con su crecimiento integral, y a su vez, eficiencia terminal.

González y Romo (2006) la describen como un instrumento fundamental para potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades que se le presenten, así como un recurso de gran valor para atender puntualmente los problemas específicos de las trayectorias escolares en cada una de

las dependencias académicas. Ayala (2004) añade que la tutoría consiste en un proceso de seguimiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes formados para esta función, apoyándose conceptualmente en la teoría del aprendizaje más que en la de enseñanza.

Por otro lado, Campos (2002) considera como la misión primordial de la tutoría, elevar la calidad y eficiencia terminal de los estudiantes a través de un conjunto de objetivos relacionados con la integración, la retroalimentación del proceso educativo, la motivación del estudiante, el desarrollo de habilidades para el estudio y el trabajo, el apoyo académico y la orientación necesaria de manera individual. Y no sólo eso ya que González (2004) la entiende como una tarea crucial durante el proyecto del educando, justifica que le proporciona las herramientas necesarias para crear la necesidad de capacitarse, explorar aptitudes, estimular las capacidades y procesos de pensamiento, toma de decisiones, solución de problemas; de mejorar su aprendizaje y tomar conciencia de manera responsable de su futuro.

De esta manera, en la Universidad de Montemorelos (2006) la tutoría llega a ser un proceso de ayuda sistemática y organizada para el alumno, un programa centrado en todos los alumnos pero particularmente los de alto riesgo de deserción o los que más necesitan ayuda, una labor continua y permanente a lo largo de toda la trayectoria del plan de estudios, una parte integral y funcional del proceso de enseñanza-aprendizaje y no un servicio aislado o esporádico, una labor preventiva antes que como tratamiento o corrección.

Para estos fines el tutor tiene establecidas las fechas en las que tendrá entrevista personalizada con sus tutorados, lleva un registro de cada uno, e ingresa la información al portal electrónico en la medida que va llevando a cabo las actividades de tutoría. La institución establece las fechas para las asambleas por tutores las cuales se llevan a cabo una vez por mes, en donde de manera grupal, se planean y realizan diferentes actividades. La Institución cuenta con 153 tutores, cada uno de ellos ejerce la tutela de 9 a 10 alumnos en promedio, atendiendo un total aproximado de 1,445 alumnos durante el periodo escolar enmarcado de enero a mayo del año 2007.

Es esencial para el desarrollo efectivo de los programas institucionales de tutorías, determinar cuáles son los objetivos del proceso. Los siguientes objetivos fueron establecidos por la National Academic Advising Association (NACADA), y han sido adoptados por la Universidad de Montemorelos, aunados al perfil del tutor y al sistema tutorar de la institución. 1) Ayudar a los estudiantes a entenderse y aceptarse a sí mismos (clarificando sus valores, comprendiendo sus habilidades, aptitudes, intereses y limitaciones). 2) Ayudar a los estudiantes en la consideración de sus metas personales relacionando los intereses, talentos, habilidades y valores con las profesiones, el mundo laboral, la naturaleza y propósito de la educación superior. 3) Ayudar al estudiante a desarrollar un proyecto educativo congruente con sus objetivos y metas personales. 4) Ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades para la toma de decisiones. 5) Proveer información precisa acerca de los requisitos, procedimientos, recursos y programas de la institución. 6) Referir a los estudiantes a otros servicios de apoyo de la institución o de la comunidad. 7) Ayudar a los estudiantes a evaluar o reevaluar su progreso en las metas establecidas y en los planes académicos. 8) Proveer información acerca de los estudiantes a los tutores y departamentos. 9) Proveer un ambiente donde los estudiantes puedan practicar libremente sus creencias e intereses espirituales.

Debido entonces a que la calidad educativa es un imperativo en la sociedad actual, y en este contexto, la atención personalizada del estudiante adquiere una dimensión singular, la Universidad de Morelos como una institución que practica los estándares de calidad desde sus inicios, tiene implementado formalmente el funcionamiento del PIT de acuerdo a la propuesta de la ANUIES. La realización de esta investigación pretende conocer los niveles de importancia y satisfacción que los estudiantes le dan al programa de tutoría en esta institución educativa.

### **Diseño de la investigación**

Este estudio es de tipo descriptivo ya que busca especificar propiedades, características o rasgos importantes del fenómeno a analizar. También es de correlación pues pretende establecer la diferencia entre las variables principales (importancia y satisfacción de la tutoría). Es de corte transversal ya que sólo se hizo una medición de las variables y de corte cuantitativo ya que se pretendió ser objetivo al valorar las variables. De hecho, el instrumento utilizado se basa en una escala tipo Likert con 20 declaraciones que son valoradas tanto en el nivel de importancia como en el de satisfacción (Anexo).

Esta investigación se enfoca en todos los estudiantes de licenciatura de la Universidad de Morelos inscritos en el período escolar enero a mayo de 2007, y que tienen un tutor asignado. Se intentó aplicar el instrumento a todos los involucrados, por lo que no se pretendió hacer un muestreo, sino un censo.

Participaron alumnos de todas las facultades (ver Tabla 1). Se eliminaron 119 encuestas por no tener contestadas al menos el 90% de las declaraciones. Finalmente la muestra de la investigación fue de 978 alumnos, que corresponden al 68% de los estudiantes inscritos. Participaron estudiantes de todos los semestres, correspondientes a las 26 carreras que ofrece la institución, de los cuales el 37% pertenecen a la facultad de ciencias de la salud.

Tabla 1  
*Participantes por facultad*

| Facultad                 | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Artes y Comunicación     | 78         | 8.0        |
| Ciencias Administrativas | 163        | 16.7       |
| Ciencias de la Salud     | 361        | 36.9       |
| Educación y Psicología   | 176        | 18.0       |
| Teología                 | 102        | 10.4       |
| Ingeniería y Tecnología  | 74         | 7.6        |
| Música                   | 24         | 2.5        |
| Total                    | 978        | 100.0      |

### **Validación del instrumento**

Se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar las dimensiones internas de las escalas Likert. Para la importancia de la tutoría, el tamaño de la muestra fue suficien-

te ( $KMO = 0.970$ ), además de que las relaciones se daban con la fuerza necesaria como para aplicar el análisis, según la prueba de esfericidad de Bartlett ( $\chi^2(190) = 12618.1$ ,  $p = .000$ ). Este análisis mostró dos dimensiones subyacentes (ver Tabla 2), explicando el 63% de la varianza, después de una rotación ortogonal varimax, que converge en tres iteraciones.

Al considerar la satisfacción con la tutoría, el tamaño de la muestra también resultó suficiente ( $KMO = .976$ ) así como la esfericidad de Bartlett significativa ( $\chi^2(190) = 13317.688$ ,  $p = .000$ ). De la misma manera que la importancia de la tutoría, en la satisfacción se identificaron las mismas dimensiones constituidas por las mismas declaraciones, explicando el 65% de la varianza. Sólo mostraron cargas compartidas importantes las declaraciones 13, 14 y 15 (ver Tabla 2). A pesar de estas cargas compartidas, se puede considerar que las declaraciones se agruparon de manera similar tanto para la importancia como la satisfacción con la tutoría.

Si se considera la naturaleza de las declaraciones del Factor 1, se podría definir a esta dimensión como el ‘interés’ mostrado por los tutores hacia los tutorados. Al considerar la naturaleza de las declaraciones del Factor 2, se perciben características del tutor al ofrecer la tutoría, en este sentido podría denominarse como la ‘capacidad’ del tutor para ofrecer el servicio a sus tutorados.

Tabla 2  
*Dimensiones de la importancia y satisfacción de la tutoría*

|  | Imp.     |      | Sat. |      |
|--|----------|------|------|------|
|  | Factor 1 | 2    | 1    | 2    |
| 11. La visitación de tu tutor a tu domicilio                 | .793     |      | .802 |      |
| 16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera       | .769     |      | .716 |      |
| 12. Las entrevistas individuales con tu tutor                | .756     |      | .747 |      |
| 17. El interés de tu tutor por tus problemas personales      | .755     |      | .709 |      |
| 14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente    | .755     |      | .638 | .573 |
| 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas...          | .703     |      | .686 |      |
| 15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual     | .683     |      | .587 | .585 |
| 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera...    | .652     |      | .651 |      |
| 13. El interés de tu tutor por tu éxito académico            | .641     |      | .630 | .555 |
| 18. La universidad provea un programa de tutoría             | .622     |      | .543 |      |
| 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo...    | .558     |      | .568 |      |
| 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo            |          | .814 |      | .788 |
| 1. La buena disposición que muestra para atenderte           |          | .753 |      | .751 |
| 2. La cordialidad y la capacidad para crear un clima...      |          | .752 |      | .771 |
| 4. La capacidad para escuchar tus problemas                  |          | .720 |      | .749 |
| 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo      |          | .666 |      | .579 |
| 20. Las características distintivas reflejen la filosofía... |          | .656 |      | .744 |
| 6. La disposición para mantener una comunicación...          |          | .619 |      | .684 |
| 5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención        |          | .611 |      | .689 |
| 7. El conocimiento de normatividad institucional...          |          | .574 |      | .717 |

Se determinó la confiabilidad mediante el alpha de Cronbach, tanto de las dimensiones como de las escalas en general. Para el caso de la importancia de la tutoría, la confiabilidad resultó aceptable ( $\alpha = .956$ ). Ocurrió algo similar con la dimensión de la importancia del interés que el tutor muestra ( $\alpha = .935$ ) y la importancia de la capacidad que tiene el tutor ( $\alpha = .912$ ). En la satisfacción de la tutoría se observó algo similar ( $\alpha = .961$ ), así como también se dan valores aceptables en las dimensiones de satisfacción con el interés mostrado ( $\alpha = .937$ ) y con las capacidades del tutor ( $\alpha = .929$ ).

### **Comportamiento de las variables**

En las siguientes secciones se presenta el comportamiento estadístico de las variables así como de las declaraciones que las componen. Estas variables pretenden medir el grado de importancia y el grado de satisfacción por el servicio de la tutoría en los alumnos de la Universidad de Morelos. Se presentan los resultados estadísticos de las variables.

#### **Importancia de la tutoría**

Esta variable se midió a través de 20 declaraciones valoradas en una escala Likert de 5 opciones: 1= nada importante, 2 = poco importante, 3 = medianamente importante, 4 = importante, 5 = muy importante, por lo que la escala varía de 20 a 100 puntos. El grado de importancia se obtuvo mediante la suma de las respuestas dadas por cada estudiante. En general (para todos los estudiantes) les resulta importante la tutoría ( $M = 86.8$ ,  $SD = 12.97$ ) y muy cercana al nivel de muy importante (más de 90 puntos). También muestra un sesgo negativo (asimetría = -1.195) y una curtosis positiva (curtosis = 1.289), que indican un comportamiento diferente a la distribución normal. De hecho el 48% de los estudiantes considera muy importante la tutoría, mientras que sólo el 2% la considera poco importante (menos de 50 puntos), lo que genera precisamente el sesgo y el comportamiento leptocúrtico.

Al considerar las 20 declaraciones (ver Tabla 2) de manera independiente y en una escala de 1 a 5, se perciben en nivel de muy importante a los aspectos: I3 el trato respetuoso y atento del tutor contigo ( $M = 4.63$ ,  $SD = 0.639$ ), I19 el escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo ( $M = 4.61$ ,  $SD = 0.747$ ) e I2 la cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas ( $M = 4.50$ ,  $SD = 0.729$ ). El resto de las declaraciones caen en el nivel de importante, resaltando la declaración I11; la visita de tu tutor a tu domicilio ( $M = 3.60$ ,  $SD = 1.275$ ) que resulta ser la menos importante para los estudiantes ya que está más cerca del nivel de medianamente importante.

#### **Satisfacción de la tutoría**

Esta variable se midió a través de las mismas 20 declaraciones valoradas en la escala Likert de 5 opciones: 1= nada satisfecho, 2 = poco satisfecho, 3 = medianamente satisfecho, 4 = satisfecho, 5 = muy satisfecho, por lo que la escala varía de 20 a 100 puntos. El grado de satisfacción se obtuvo mediante la suma de las respuestas dadas por cada estudiante.

En general los estudiantes, dicen estar satisfechos de la tutoría ( $M = 84.2$ ,  $SD = 14.01$ ). También muestra un sesgo negativo (asimetría = -0.975) y una curtosis positiva (curtosis = 0.682), que indican un comportamiento diferente a la distribución normal. De hecho el 57% de los estudiantes dicen estar muy satisfechos de la tutoría, mientras que sólo

el 3% dice estar poco satisfechos (menos de 50 puntos), lo que genera precisamente el sesgo y el comportamiento leptocúrtico.

Al considerar las 20 declaraciones (ver Tabla 2) de manera independiente y en una escala de 1 a 5, se perciben en nivel de muy satisfecho a los aspectos: S3 el trato respetuoso y atento del tutor contigo ( $M = 4.53$ ,  $SD = 0.701$ ), S20 las características distintivas de tu tutor reflejan la filosofía y misión institucional ( $M = 4.43$ ,  $SD = 0.786$ ) y S19 el escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo ( $M = 4.37$ ,  $SD = 0.952$ ). El resto de las declaraciones caen en el nivel de satisfecho, resaltando la declaración S11 la visitación de tu tutor a tu domicilio ( $M = 3.51$ ,  $SD = 1.344$ ) en la cual también los estudiantes dicen estar menos satisfechos ya que esta mas cerca del nivel de medianamente satisfecho.

Tabla 2

*Descriptivos de las declaraciones de importancia y satisfacción de la tutoría.*

|  | IMP |      | SAT |      |
|--|-----|------|-----|------|
|  | M   | SD   | M   | SD   |
| 1. La buena disposición que muestra para atenderte           | 4.5 | 0.77 | 4.3 | 0.82 |
| 2. La cordialidad y la capacidad para crear un clima...      | 4.5 | 0.73 | 4.3 | 0.86 |
| 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo            | 4.6 | 0.64 | 4.5 | 0.70 |
| 4. La capacidad para escuchar tus problemas                  | 4.4 | 0.83 | 4.3 | 0.89 |
| 5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención        | 4.3 | 0.83 | 4.2 | 0.87 |
| 6. La disposición para mantener una comunicación....         | 4.4 | 0.81 | 4.2 | 0.90 |
| 7. El conocimiento de la normatividad institucional...       | 4.4 | 0.81 | 4.3 | 0.83 |
| 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo...    | 4.3 | 0.85 | 4.2 | 0.90 |
| 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera...    | 4.2 | 0.95 | 4.1 | 1.07 |
| 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por...      | 4.2 | 0.98 | 4.2 | 0.94 |
| 11. La visitación de tu tutor a tu domicilio                 | 3.6 | 1.27 | 3.5 | 1.34 |
| 12. Las entrevistas individuales con tu tutor                | 4.1 | 0.96 | 4.0 | 1.04 |
| 13. El interés de tu tutor por tu éxito académico            | 4.4 | 0.85 | 4.2 | 0.94 |
| 14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente    | 4.3 | 0.92 | 4.2 | 0.93 |
| 15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual     | 4.4 | 0.90 | 4.2 | 0.94 |
| 16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera       | 4.1 | 1.03 | 4.0 | 1.03 |
| 17. El interés de tu tutor por tus problemas personales      | 4.2 | 1.02 | 4.1 | 1.04 |
| 18. La universidad provea un programa de tutoría             | 4.3 | 0.99 | 4.2 | 0.94 |
| 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo      | 4.6 | 0.75 | 4.4 | 0.95 |
| 20. Las características distintivas reflejen la filosofía... | 4.5 | 0.78 | 4.4 | 0.79 |

### Prueba de hipótesis

La hipótesis del estudio establece que existe diferencia entre la importancia y satisfacción de la tutoría en estudiantes de la UM. Esto pone a prueba la siguiente hipótesis nula:  $H_0$ . No existe diferencia entre la importancia y satisfacción de la tutoría en estudiantes universitarios de la UM.

Dado que el nivel de medición de las variables es a nivel métrico, se recurrió a la prueba  $t$  de Student para muestras pareadas. La prueba resulta significativa ( $t(809) = 4.707$ ,  $p = .000$ ) por lo que no hay suficiente evidencia como para aceptar la hipótesis nula como verdadera, aceptando entonces la hipótesis de investigación. Se concluye que existe diferencia significativa entre la importancia y la satisfacción de la tutoría en los estudiantes universitarios de la UM. En este sentido la media de la importancia ( $M = 86.74$ ) resulta mayor que la media de la satisfacción ( $M = 84.41$ ), implicando un tamaño del efecto (effect size) de 0.174. A pesar de que la diferencia es significativa, no resulta ser importante.

Tratando de identificar los aspectos en los que se percibe mayor diferencia, se aplicó la prueba  $t$  de Student para muestras pareadas a las dimensiones de interés y capacidad mostrados por los tutores. La media de la importancia que dan al interés del tutor ( $M = 46.3$ ,  $SD = 8.30$ ) es mayor que la media de la satisfacción ( $M = 45.0$ ,  $SD = 8.67$ ). La media de la importancia que dan a las capacidades del tutor ( $M = 40.3$ ,  $SD = 5.30$ ) también resulta ser mayor que la satisfacción ( $M = 39.0$ ,  $SD = 5.93$ ). Sin embargo al considerar el tamaño del efecto, resulta ser mayor al comparar las capacidades ( $ez = 0.23$ ) que al comparar el interés mostrado por el tutor ( $ez = 0.15$ ). Esto indica que las diferencias más relevantes entre la importancia y la satisfacción de la tutoría, se dan en el ámbito de comparación entre las capacidades de los tutores.

Al realizar el mismo análisis a nivel de declaraciones (Tabla 3), resulta que las cuatro primeras declaraciones con mayor tamaño del efecto son de la dimensión de la capacidad del tutor: La cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza ( $ez = 0.29$ ), el escoger al tutor por ti mismo ( $ez = 0.29$ ), la disposición para mantener una comunicación permanente ( $ez = 0.23$ ) y la buena disposición que muestra al atenderte ( $ez = 0.22$ ). Respecto al interés del tutor, las dos declaraciones con mayor tamaño del efecto son: el interés por tu éxito académico ( $ez = 0.21$ ) y el interés por tu crecimiento espiritual ( $ez = 0.19$ ). La única declaración que tiene un tamaño del efecto negativo, aunque muy cercano a cero, es: los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores ( $ez = -0.05$ ), lo cual indica que el nivel de satisfacción a nivel general es un poco mayor que la importancia.

Tabla3.

*Tamaño del efecto de la diferencia entre Importancia y Satisfacción de cada declaración.*

| Declaración  | t     | df  | sig  | ez    |
|--|-------|-----|------|-------|
| 1. La buena disposición que muestra para atenderte.                      | 6.069 | 973 | .000 | 0.216 |
| 2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima... | 8.072 | 971 | .000 | 0.287 |
| 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo.                       | 3.984 | 972 | .000 | 0.138 |
| 4. La capacidad para escuchar tus problemas.                             | 5.015 | 954 | .000 | 0.177 |
| 5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual...      | 3.986 | 963 | .000 | 0.143 |

|  |        |     |      |        |
|--|--------|-----|------|--------|
| 6. La disposición para mantener una comunicación permanente              | 6.254  | 971 | .000 | 0.226  |
| 7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte...  | 3.687  | 963 | .000 | 0.136  |
| 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina...      | 4.664  | 973 | .000 | 0.171  |
| 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula.         | 4.738  | 956 | .000 | 0.176  |
| 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.            | -1.487 | 966 | .137 | -0.054 |
| 11. La visitación de tu tutor a tu domicilio.                            | 1.986  | 957 | .047 | 0.082  |
| 12. Las entrevistas individuales con tu tutor.                           | 2.814  | 965 | .005 | 0.101  |
| 13. El interés de tu tutor por tu éxito académico.                       | 5.650  | 967 | .000 | 0.210  |
| 14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente.               | 3.132  | 969 | .002 | 0.114  |
| 15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual.                | 5.184  | 970 | .000 | 0.191  |
| 16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera.                  | 3.581  | 972 | .000 | 0.130  |
| 17. El interés de tu tutor por tus problemas personales.                 | 2.933  | 969 | .003 | 0.107  |
| 18. La universidad provea un programa de tutoría.                        | 2.778  | 964 | .006 | 0.099  |
| 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo.                 | 7.234  | 970 | .000 | 0.286  |
| 20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía... | 2.424  | 972 | .016 | 0.083  |

Nota: Prueba t para muestras pareadas: t = valor del estadístico, df = grados de libertad, sig = significación en dos colas, ez = tamaño del efecto.

A manera de resumen, se presentan dos comparaciones entre la importancia y la satisfacción de la tutoría, según los estudiantes universitarios de la UM. La primera es una comparación relativa entre ellas, mientras que la segunda es una comparación basada en un criterio definido por el investigador.

Comparación relativa: Si se valora la importancia y la satisfacción indicados en la encuesta comparando los valores relativos, se pueden dar tres opciones: La importancia es mayor que la satisfacción, la importancia es igual a la satisfacción o la importancia es menor que la satisfacción. Cuando la importancia y la satisfacción son iguales, pueden ocurrir dos cosas: que sean iguales con valores bajos (no es importante ni están satisfechos) o con valores altos (es importante y están satisfechos). Recordando que la escala de medición para ambas variables tiene un rango de 20 a 100, es posible tomar como punto de corte los 70 puntos que corresponden al corte entre medianamente importante e importante. Valores menores o igual a 70 indican que no les importa ni les satisface. Valores mayores de 70 indican que les importa o satisface. La Figura 1 muestra los porcentajes de estudiantes según sus valoraciones relativas de importancia y satisfacción. Sólo el 21% indica valores iguales de importancia y satisfacción. Se observa que el 47% no están satisfechos con la tutoría, según el nivel de importancia que le da cada uno.

Comparación bajo criterio: En este caso se consideran los 70 puntos de las escalas de importancia y satisfacción como punto de corte para decidir un nivel positivo y negativo de medición. En este caso, la Figura 2 muestra que aproximadamente tres cuartas partes de los estudiantes (72%) consideran importante y están satisfechos con la tutoría de la UM. Es decir, una cuarta parte valora en un nivel bajo a alguno o ambos aspectos.

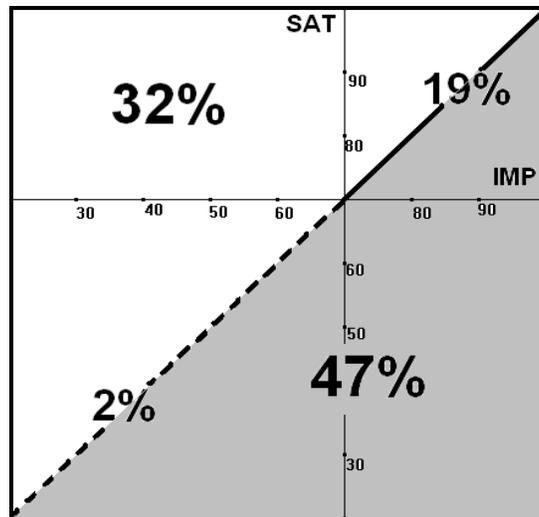


Figura 1. Comparación relativa entre importancia y satisfacción con el tutorar..

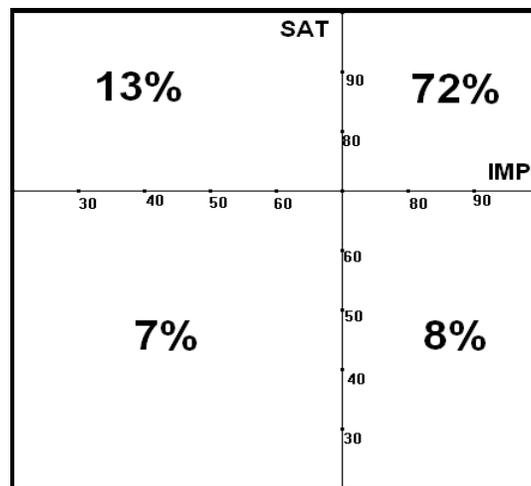


Figura 2. Comparación por criterio entre importancia y satisfacción con el tutorar.

### Discusión de los resultados

Este estudio reconoce, como la hace Romo (2005), el esfuerzo que requiere la implementación, culturización y seguimiento de los PIT en las IES. En esta institución también se reconoce la disposición de los docentes comprometidos con esta labor, ya que pese a los diferentes compromisos educativos a los cuales responden, se deja ver en los resultados un notado interés por dar la atención necesaria a sus tutorados.

En un estudio realizado en la UANL por Cantú y Vázquez (2006), acerca del grado de satisfacción de los estudiantes con relación al PIT, se encontró que el 42% de los estudiantes no perciben al PIT como algo que les ayude a ser mejores estudiantes y a experi-

mentar un beneficio positivo. Sin embargo el resto, 58% declara que se "siente a gusto con su tutor", y dicen estar muy satisfechos con el servicio del PIT. Los hallazgos de este estudio demostraron similitud en cuanto a satisfacción del PIT en la UM, pues el 57% de los estudiantes dicen estar muy satisfechos con el servicio del PIT, aunque la diferencia es un poco mayor respecto a la importancia, pues el 48% de los estudiantes considera muy importante la tutoría en la UM.

En un segundo estudio realizado por López y Cabada (2006) se da a conocer la percepción que tienen de la tutoría los estudiantes del Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES) Los resultados del análisis, indicaron que existen diferencias relevantes en las percepciones de los estudiantes, en especial en los aspectos de: compromiso con la actividad tutora, empatía del tutor, capacidad del tutor para orientar a los alumnos. En este estudio también se evaluaron las capacidades del tutor, y en este aspecto se dieron diferencias importantes, no así en cuanto a la actitud e interés del tutor, en donde los resultados fueron positivos.

Por otra parte, Cuevas y Martínez (2006), de la Universidad de Guanajuato (UG), llevaron a cabo una evaluación con el objetivo de conocer la importancia y la satisfacción de los estudiantes respecto al programa de tutoría. Constataron que el 91% de los encuestados consideran la tutoría como un apoyo importante para ellos, aún cuando solamente el 63% se sienta satisfecho con la atención que se le ha dado. Mientras que en este estudio, los resultados globales declaran que el 89% lo considera dentro del nivel de importante y el 86% dicen estar satisfechos del PIT.

Con respecto a esta investigación, cabe mencionar que la pertinente participación del personal encargado del PIT en esta institución, se ve reflejada en los resultados del estudio, en cuanto a la implementación, seguimiento, y permanente actualización, así como las constantes evaluaciones del trabajo de tutoría a lo largo de esta década. Sin embargo, cabe resaltar la necesidad de fortalecer las capacidades de los tutores ya que según los estudiantes, la diferencia mayor entre su satisfacción y la importancia con la tutoría es en esa área.

## REFERENCIAS

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2003). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior*. México: Biblioteca de la Educación Superior.
- Arnaut Salgado, Alberto M. (2004). El sistema de formación de maestros en México. *Revista Mexicana de Educación*, 102. Recuperada el 9 de abril del 2007 de la página web: <http://biblioweb.dgsca.unam.mx/revistas/edu2001/pdf>.
- Ayala Aguirre, Francisco. (2004). *La función del Profesor como Asesor*. México: Editorial Trillas.
- Cano García, Elena. (2002). *Evaluación de la calidad educativa. Un paso a la gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Cantú Hinojosa, Irma L. y Vázquez Covarrubias, Elisa. (2006). *El grado de satisfacción de los estudiantes con relación al programa de tutoría institucional, Universidad Autónoma de Nuevo León*. Memorias del segundo Encuentro Nacional de tutoría. ANUIES. UANL, del 11-14 de octubre.
- Campos Arenas, Agustín. (2002). Análisis tutorial y función orientadora del profesorado en la Universidad de Sonora. *Revista de Ciencias de la Educación*, 189 (3), 12-18.

- Cuevas de la Vega, Angélica y Martínez Martínez, Angelina. (2006). *Evaluación del programa institucional de tutoría Académica en la universidad de Guanajuato*. Memorias del segundo Encuentro Nacional de tutoría. ANUIES, UANL, del 11-14 de octubre.
- Fernández Juárez, Pablo. (2004). La Tutoría Académica Personalizada y su Importancia en la Eficiencia Escolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 4 (2), 7-10.
- Gallego, Sofía. (2004). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas*. Barcelona. Planeta.
- González López, Ignacio. (2004). Calidad en la Universidad. Evaluación e Indicadores. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 10 (2), 16 - 22.
- González Ceballos, Rubén y Romo López Alejandra. (2006). *Detrás del acompañamiento; una nueva cultura docente*. Segunda edición, México. Publicaciones Universidad de Colima.
- López Elías, Olga y Cabada Jacobo, José P. (2006). *Percepción que tienen de la tutoría los estudiantes de CESUES, unidad académica Navojoa*. Memorias del segundo Encuentro Nacional de tutoría. ANUIES, UANL, del 11-14 de octubre.
- Parsloe, Eric y Wray, Monika. (2002). *Coaches y Mentores: Métodos prácticos para mejorar el aprendizaje*. México. Panorama editorial.
- Romo López, Alejandra. (2005). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. ANUIES. México.
- Universidad de Morelos. (2006). Compromiso Educativo 2006-2011.



## UNIVERSIDAD DE MORELOS

Programa Institucional de Tutoría

Evaluación para el tutorado

El Programa de tutoría existe para darte apoyo y que tengas éxito en tu proyecto estudiantil. Por eso, estamos interesados en saber **cuán importante** es para ti el apoyo de un tutor y además conocer **cuán satisfecho** te encuentras con el servicio recibido. Gracias por responder sinceramente a esta encuesta porque contribuirá a mejorar este servicio.

Carrera: \_\_\_\_\_ Primer ingreso: \_\_\_\_\_ Reingreso \_\_\_\_\_ Graduando \_\_\_\_\_  
 Matrícula: \_\_\_\_\_ Mi tutor es \_\_\_\_\_

Indica cuán importante (columna izquierda) o cuán satisfecho (columna derecha) te encuentras en una escala del 1 al 5 de acuerdo a los valores que a continuación se dan:

|                         |   |                         |
|-------------------------|---|-------------------------|
| Nada importante         | 1 | Nada satisfecho         |
| Poco importante         | 2 | Poco satisfecho         |
| Medianamente importante | 3 | Medianamente satisfecho |
| Importante              | 4 | Satisfecho              |
| Muy importante          | 5 | Muy satisfecho          |

| Cuán importante es para ti: |   |   |   |   | Declaración   | Cuán satisfecho te encuentras con: |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 |   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 1. La buena disposición que muestra para atenderte  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 2. La cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas             | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 4. La capacidad para escuchar tus problemas   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6. La disposición para mantener una comunicación permanente   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas tutores  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 11. La visitación de tu tutor a tu domicilio  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 12. Las entrevistas individuales con tu tutor   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 13. El interés de tu tutor por tu éxito académico   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 17. El interés de tu tutor por tus problemas personales   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 18. La universidad provea un programa de tutoría  | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo   | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 20. Las características distintivas de tu tutor reflejan la filosofía y misión institucional                              | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |