

RESUMEN

PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LA TUTORÍA, UN APORTE DEL MARKETING EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

por

Tenison Ottoni Shirai

Asesor principal: Juan Carlos Niño de Guzmán Miranda

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LA TUTORÍA, UN APOORTE DEL MARKETING EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Nombre del investigador: Tenison Ottoni Shirai

Nombre y título del asesor principal: Juan Carlos Niño de Guzmán Miranda, Doctor en Administración

Fecha de culminación: abril de 2021

Problema

Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos (UM), Montemorelos, Nuevo León, México?

Metodología

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo. La población estuvo compuesta por graduandos de la Universidad de Montemorelos.

Para la recolección de la información, se utilizaron dos instrumentos; el primero para medir la tutoría percibida conformado por 20 ítems y con una confiabilidad de

.956; y el segundo, enfocado a medir la personalización del servicio educativo percibido, conformado por 22 ítems y con una confiabilidad de .968.

Resultados

Como resultado, se observó que la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

Al realizar el análisis de regresión, se obtuvo el valor de R^2 corregida igual a .667, lo cual indica que la tutoría explica un 66.7% a la variable criterio la personalización del servicio educativo. La F igual a 291.033 y el valor p igual a .000. Como el nivel de significación es menor a .05, se indica que R es diferente que 0 y por consiguiente existe una influencia lineal positiva y significativa. Con base en lo anterior, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Se logró determinar que la tutoría percibida por los estudiantes tiene influencia lineal *positiva y fuerte* en la personalización del servicio educativo que ofrece la Universidad de Montemorelos.

Por lo tanto, se puede afirmar que entre mejor sea el programa de tutoría, mayor será la percepción entre los estudiantes de que el servicio educativo es personalizado en la Universidad de Montemorelos.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE
LA TUTORÍA, UN APOORTE DEL MARKETING
EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Mercadotecnia

por

Tenison Ottoni Shirai

Abril de 2021


PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE
LA TUTORÍA, UN APOORTE DEL MARKETING
EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis
Presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestra en Mercadotecnia


por

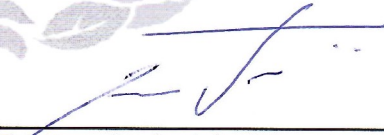
TENISON OTTONI SHIRAI


APROBADA POR LA COMISIÓN:


Asesor principal/ Dr. Juan Carlos
Niño de Guzmán Miranda


Mtro. Allen Kevin Zapien Zamora
Examinador externo


Miembro: Dr. Omar Arodi Flores
Laguna


Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares
Director de Posgrado e Investigación


Miembro: Dr. Matheus Cezare Nascimento

19 de Abril de 2021

Fecha de aprobación

DEDICATORIA

A Dios.

A mi esposa Ana Paula.

A mis hijas Lane y Mónica.

A mi mamá Gloria, profesora por excelencia.

A mi hermana Suemi.

A mis alumnos, que fueron motivo de inspiración para el tema.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción	1
Tutoría	1
Personalización del servicio educativo	2
Definición de términos	4
Planteamiento del problema	4
Declaración del problema	7
Hipótesis	7
Objetivos del estudio	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos	7
Justificación	7
Limitaciones	9
Delimitaciones	10
Marco filosófico	10
El modelo teocéntrico es un modelo de relacionamiento personalizado	11
Organización del estudio	13
II. MARCO TEÓRICO	14
Introducción	14
Tutoría	14
Importancia	14
Dimensiones	16
Personalización del servicio educativo	18
Importancia	18
Dimensiones	19
Dimensión afectiva	20

Dimensión volitiva.....	21
Dimensión corporal.....	21
Dimensión intelectual.....	22
Investigaciones realizadas	22
III. METODOLOGÍA	24
Introducción	24
Tipo de investigación	24
Población	25
Muestra	25
Instrumentos de medición	26
Variables	26
Variable independiente.....	27
Variable dependiente	27
Variable demográficas.....	27
Elaboración de los instrumentos	27
Confiabilidad	28
Operacionalización de las variables	28
Hipótesis nula	29
Operacionalización de la hipótesis nula	30
Recolección de datos	30
Análisis de datos	31
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	32
Introducción	32
Estadísticos descriptivos	32
Medias aritméticas	33
Tutoría	34
Personalización del servicio educativo.....	35
Prueba de hipótesis nula.....	36
Supuestos de regresión	36
Resultados de hipótesis nula.....	37
Resumen del capítulo.....	37
V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
Introducción	38
Discusión	38
Conclusiones.....	40
Sobre la declaración del problema.....	40
Recomendaciones	40
Para los administradores de la Universidad de Morelos	40

Para futuras investigaciones	41
Apéndice	
A. BATERÍA DE INSTRUMENTOS	42
B. CONFIABILIDAD DE LOS CONSTRUCTOS	46
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
D. DESCRIPTIVOS DE LOS DATOS DEMOGRÁFICOS	50
E. HIPÓTESIS NULA.....	53
REFERENCIAS	57

LISTA DE FIGURAS

1. Dimensiones de la persona (Carrasco et al., 2007).....	20
2. Esquema de las dimensiones de la educación personalizada y sus relaciones entre sí (Carrasco et al, 2007).....	21

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de la variable tutoría	29
2. Operacionalización de la hipótesis	30
3. Distribución de los estudiantes por facultad a la que pertenecen	33
4. Distribución de los estudiantes por su religión	34

RECONOCIMIENTOS

A Dios, quien me concedió la oportunidad de desarrollo en el área de mi especialidad.

A mis asesor principal Dr. Juan Carlos Niño de Guzmán.

Al Dr. Esteban Quiyono, Dr. Omar Flores Laguna la Dra. Karla Basurto y el Dr. Pedro Gómez, por asesorarme y compartir sus conocimientos durante mi paso por la maestría.

A mis amigos, que me motivaron y apoyaron en todo el proceso de la maestría, la Mtra. Thelma Mirolo, el Mtro. Walter Melo y la Dra. Lilian Rojas.

Agradezco el apoyo de mis compañeros de la maestría, por todas las experiencias de aprendizaje compartida que tuvimos.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

Son numerosos los expertos y profesionales que, tanto a nivel nacional como internacional, avalan y defienden la idea de que, uno de los objetivos primordiales de la educación, debe ser desarrollar el potencial individual de las personas. De acuerdo con Mendivelso Carrillo y Lobos Robles (2019), la evolución del marketing ha sido clara, ésta ha pasado de concentrarse en la fabricación masiva al enfoque en el cliente. Las herramientas de comunicación han favorecido la recolección de datos del cliente con sus necesidades y preferencias, logrando una mercadotecnia enfocada en una experiencia personalizada entre el producto/marca y el comprador. En este capítulo, se presenta una revisión de la literatura de las variables escogidas: la tutoría y la personalización del servicio educativo. Se analizan las variables individualmente y se detallan algunas de las relaciones que existen entre ambos constructos.

Tutoría

El tutor es una persona hábil, cuenta con información, es dinámico y está comprometido en mejorar las habilidades de otro individuo. Los tutores entrenan, enseñan y modelan a los tutorados (Young y Wright, 2001), y normalmente son seleccionados por su experiencia en una comunidad específica. Poseen un conocimiento acumulado a través de años de práctica, y en comparación con el tutorado tienen mayor grado de

perspicacia y habilidades en una práctica específica (Conley, 2001), siendo líderes y facilitadores del aprendizaje (Bey, 1995; Stones y Gilroy, 2001).

Los tutores son guías que logran la excelencia académica, clarifican las metas y la planificación de los estudios. Enseñan y depuran los conocimientos propios de su área, así como los procesos o estándares de la conducta profesional. Estos estándares incluyen las actitudes, los valores profesionales, la ética y la excelencia académica (Peyton, 2001).

Personalización del servicio educativo

La educación personalizada es un pensamiento pedagógico desarrollado por García Hoz (1988) ejecutado y actualizado hoy por sus discípulos (Carrasco, 2011). Esta concepción se basa en la necesidad de atender las diferencias individuales en el ámbito educativo y evitar la homogeneización en el terreno escolar (Garatte y García Clúa, 2016). Jardón-Giner, Sancho-Álvarez y Grau-Vidal (2014) y surge como una reacción a la instrucción masiva de la imposición estatal que desatiende las características individuales de cada alumno.

Desde este punto de vista, se concibe la educación como un proceso continuo de ayuda donde cada estudiante adquiere los recursos epistémicos, éticos y afectivos, que le permiten dirigir su propia vida, autogobernarse y desarrollar su potencial humano (Medina Rubio, 1989).

García Hoz (1988), creador de este pensamiento pedagógico, define la educación personalizada como el intento de motivar a los estudiantes para que vayan perfeccionando la capacidad de gobernar su propia vida.

La educación personalizada se apoya en la consideración del hombre como persona; paralelamente define la educación como un proceso de personalización por el cual el sujeto se diferencia de los demás gracias al desarrollo de sus potencialidades (Vázquez y Daura, 2012).

Para Calderón Hernández (2015), la educación personalizada es aquella que, en su fundamentación y en su práctica, es coherente con el carácter personal del ser humano. También conoce y atiende adecuadamente a cada uno de los alumnos desde el punto de vista cognitivo, metacognitivo, emocional, afectivo y en todas las dimensiones de la persona. Mientras se educa, se respeta y se protege el ritmo personal de aprendizaje, flexibilizando las dinámicas de trabajo de enseñanza, utilizando metodologías adaptativas, donde cada estudiante en el aula puede tener su propio itinerario. La educación personalizada también plantea los objetivos individuales, una vez cubiertos los objetivos fundamentales mínimos, obligatorios para todos los alumnos. Por otro lado, se debe evitar la evaluación estándar y fomentar el uso de formas alternativas, siendo consciente de que la forma de evaluar es un factor crítico de la cantidad y calidad de lo que aprenden los alumnos y del tipo de educación que reciben. Otro aspecto es trabajar como equipo educador en lugar de que cada educador lo haga por su cuenta, haciendo asesoramiento académico personal y asesoramiento educativo familiar.

De acuerdo con Buitrago y Lilia (2001), la educación personalizada aparece como una modalidad educativa que se basa en la idea del docente como persona activa en el aprendizaje de los estudiantes.

Según Liñan Varas (2018), se entiende por servicio educativo a todas las actividades que permiten consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que se logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio, podrá mantenerse en el mercado educativo, en caso contrario, empezará a perder cobertura en alumnado, lo que lleva a menor efectividad en las aulas y docencia, por reducción en las metas de atención.

Definición de términos

En esta sección, se presentan una serie de términos que deben ser percibidos con claridad para los propósitos del estudio:

Tutorías: consiste en el apoyo y la orientación sistemática que proporciona un tutor a un estudiante o a un grupo de estudiantes para la permanencia y avance de una educación de calidad conforme a sus necesidades y requerimientos particulares.

Personalización del servicio educativo: acción de adaptar el servicio educativo a las características, al gusto o a las necesidades del estudiante.

Planteamiento del problema

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2003) declara que la educación superior ha creado sistemas de aprendizaje centrados en los estudiantes. En particular, en nuestro país la tutoría ha cobrado un peso relevante, pues parte de las problemáticas de la educación superior como la reprobación, el rezago y la deserción, podrían disminuir mediante el seguimiento y acompañamiento de los estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar.

El principal desafío es mejorar el desarrollo profesional de los estudiantes ubicados en escenarios reales y no limitarse a favorecer su éxito escolar. La práctica de una tutoría sistemática en la educación superior es de beneficio para el alumno ante las demandas de la sociedad posmoderna. El dato más antiguo sobre el origen de la tutoría se encuentra en el poema épico de Homero, La Odisea. En él se narra que Odiseo, antes de partir a la guerra de Troya, confió la educación de su hijo Telémaco a su amigo Mentor que fue guía, consejero, compartió su experiencia y se convirtió en el responsable de su educación física, intelectual, espiritual y social (Lindbo y Schultz, 1998; Lyons, Scroggins y Rule, 1990; Ross-Thomas y Bryant, 1994; Clair, 1994; Young y Wright, 2001).

En la historia, se encuentran grandes personalidades que utilizaron la tutoría como estrategia para guiar a sus alumnos, entre ellos Confucio, Sócrates, Platón, Quintiliano, Bell y Lancaster. Algunos personajes que han trascendido durante el tiempo, no solo por sus propias contribuciones a la humanidad como también por haber potenciado el talento de sus discípulos, basados en gran medida en la formación individual y personalizada, fueron: Sócrates y Platón, Lorenzo de Medici y Miguel Ángel, Joseph Haydn y Ludwing van Beethoven y Sigmund Freud y Carl Jung, entre otros.

Para Rodríguez (2004), el origen de la tutoría universitaria se encuentra en la propia concepción de la universidad y distingue tres grandes modelos de universidad.

El primer modelo lo denomina académico (ligado a la tradición alemana y con presencia en el contexto de Europa continental), donde las funciones de la universidad se centran en el desarrollo académico de los estudiantes. En este modelo, las

actividades tutoriales se centran en actuar en el dominio de los conocimientos sin salirse del ámbito escolar.

El segundo modelo lo denomina desarrollo personal (vinculado a la tradición anglosajona), donde la universidad presta mayor atención al bienestar y al desarrollo de sus alumnos de modo individual. En este modelo las funciones de los tutores incluyen, tanto orientación académica como profesional y personal.

El tercer modelo se caracteriza por el énfasis en el desarrollo profesional donde las actividades tutoriales tienen como objetivo dar apoyo a los estudiantes para que se capaciten en la profesión y se ajusten a las necesidades del mercado laboral (Cruz Flores, Chehaybar y Kury y Abreu, 2011).

Por otro lado, la mercadotecnia se ha establecido como un instrumento de innovación, para que las universidades logren su presencia y consolidación en el mercado educativo. Es importante mencionar que la mercadotecnia solamente tenía lugar en organizaciones dedicadas a la comercialización de productos; sin embargo, el avance de esta disciplina se ha ampliado principalmente en el campo del comportamiento del consumidor (Peralta Silva y Linares Cazola, 2014).

Es por eso que la mercadotecnia será la encargada de adecuar los servicios educativos en el contexto económico, político y social, y que deben de mantenerse actualizados, ya que es indispensable estar al tanto de las necesidades de su público. La oferta académica y la calidad de los servicios, si resultan atractivas, causan un impacto positivo en la matrícula de alumnado (Arrubla Zapata, 2013).

Declaración del problema

A continuación, se presenta el problema de investigación:

¿La tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos (UM) en Montemorelos, Nuevo León, México?

Hipótesis

En esta investigación se plantea la siguiente hipótesis:

H₁: La tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

Objetivos del estudio

Objetivo general

El objetivo general de esta investigación fue conocer si la tutoría es predictora en la personalización del servicio educativo que brinda la Universidad de Montemorelos, desde la percepción del estudiante.

Objetivos específicos

1. Identificar asociaciones o diferencias que se perciben en los constructos y las variables demográficas.
2. Elaborar un instrumento con los constructos considerados en la investigación.

Justificación

Desde hace más de una década, la tutoría es considerada un factor de calidad

para las instituciones educativas (Pérez Cusó, Martínez Clares y Martínez Juárez, 2015). Además, la tutoría es un proceso (Sánchez Rosado, Paz Gómez, Ancona Alcocer, Muñoz Aparicio y Navarrete Torres, 2015), en vías de renovación en el nivel superior (Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2014). A la hora de establecer la personalización en el servicio educativo superior, es necesario complementar la formación de los estudiantes y asegurar su correcta inducción, desarrollo y progreso académico exitoso, para lo cual, la participación adecuada de los tutores y tutorados en el programa de tutoría cobra gran relevancia (Molina García, 2014). Otras organizaciones internacionales y nacionales están usando la tutoría, ya que asegura a largo plazo la formación integral de los estudiantes (Molina García, 2014; Salomón Cruz, Castillo Orueta y Córdova Hernández, 2016; Sánchez Rosado et al., 2015).

En Europa, Canadá y Estados Unidos, la tutoría en las universidades es de gran importancia porque es una forma de trabajo que les ayuda a aumentar la calidad académica a un nivel significativo (Herrera Rodríguez, 2017).

Por estas y otras razones, la ANUIES en México, ha implementado en las Instituciones de Educación Superior (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 Juárez (2004), la atención individual del educando ha pasado a ocupar un lugar privilegiado en los estudios y esfuerzos por el mejoramiento del servicio en educación superior en los últimos años a través de los programas de

tutoría. Este hecho representa un avance importante hacia la personalización del servicio educativo.

Ante esta situación, es importante que las instituciones de educación superior evalúen de forma constante sus programas de tutoría en cada una de sus distintas formas (académica, personal y profesional), y manifestaciones (individual, en grupo, entre iguales), todas ellas complementarias entre sí (Pérez Cusó et al., 2015).

Por otro lado, Carrasco, Javaloyes Soto y Calderero Hernández (2007) y García Hoz (1988), van más allá de la tutoría, hablan de la personalización de los servicios de educación que es atender las exigencias de la naturaleza humana para que cada estudiante llegue a ser lo mejor posible en todas sus dimensiones como persona. La educación personalizada responde, esencialmente, a cuatro principios: adecuación a la singularidad personal de cada alumno, armonizada con el trabajo cooperativo, la posibilidad de elección de contenido y técnicas de trabajo por parte de los alumnos, la unificación del trabajo escolar en la actividad expresiva, y la flexibilidad en la programación y utilización de las situaciones de aprendizaje. Siguiendo esta filosofía, no debe perderse de vista en ningún momento que la atención a la diversidad exige el respeto a todas las personas (Santos Guerra, 2006).

Como se puede leer, estas variables son fundamentales para los estudiantes y su desarrollo, y este estudio pretende identificar si la tutoría predice la personalización del servicio en la educación superior.

Limitaciones

En la elaboración de esta investigación, se consideraron algunas limitaciones pertinentes para el desarrollo del estudio:

1. No se eligieron todos los estudiantes de la UM, sino que se utilizó un muestreo estratificado no aleatorio, según la muestra de estudio.

2. Existe diversidad de culturas entre los estudiantes de la UM, por lo que las respuestas pueden diferir de acuerdo con la cultura de cada uno de ellos.

3. Existe variedad de facultades y carreras en la UM, razón por la que los resultados pueden variar.

4. Esta investigación mide la tutoría como parte del servicio educativo que brinda la Universidad de Morelos.

Delimitaciones

Se estipulan a continuación algunas delimitaciones en esta investigación:

1. La evaluación de las variables tutoría y personalización se estudia desde la percepción del estudiante de la Universidad de Morelos.

2. El instrumento se aplicó solo a los estudiantes graduandos que estaban presentes en la práctica de la ceremonia de graduación en mayo de 2019.

3. Este estudio no incluye otras formas de medir la personalización como el uso de tecnologías, infraestructuras, maestros con competencias especializadas, métodos de aprendizaje y atención a estudiantes con capacidades diferentes, entre otras.

Marco filosófico

Las escuelas de los profetas es un modelo en educación personalizada respaldada por la tutoría.

La expresión escuela de los profetas no se encuentra en la Biblia, sin embargo, entre los estudiosos, existe el consenso de que los rabinos judíos crearon ese término

para referirse a las organizaciones de gente que vivían en torno y a la sombra de algún profeta desde los tiempos de Samuel (Diez Macho, 1963) y que los términos hijos de los profetas (1 Reyes 20:35; 2 Reyes 2:3, 5, 7, 15; 4:1, 38; 9:1) y compañía de profetas (1 Samuel 10:5, 10; 19:20) equivalen en realidad a decir discípulos de los profetas.

Según Quinteros del Águila (2013), el modelo educativo cristiano debe tener una base bíblica donde prevalece un espíritu cristiano entre los docentes, caracterizado por una relación distintiva entre el estudio y el trabajo, así como una atención tutorial personalizada.

Hay evidencias de la atención personalizada que los maestros brindaban a sus estudiantes en aquellas escuelas. Algunos de los docentes vivían entre los alumnos, oraban juntos, trabajaban unidos y muchas veces, buscaban resolver problemas propios de su entorno y comunidad estudiantil, como es el caso de la intervención del profeta Eliseo en el suceso del hacha hundida en el río (2 Reyes 6:1-7).

El modelo teocéntrico es un modelo de relacionamiento personalizado

En la Biblia, se encuentran muchas referencias de la forma personalizada como Dios interactuó con los seres humanos. Él mismo dio la evidencia de que es un Dios personal cuando habló con Jacob por primera vez en Génesis 28:13 "...Yo soy Jehová, el Dios de Abraham tu padre, y el Dios de Isaac; la tierra en que estás acostado te la daré a ti y a tu descendencia".

Dios es único, pero esa forma peculiar de identificarse como si fuese más de uno, o sea, un Dios distinto para cada persona, se repite en la Biblia varias veces en el Antiguo Testamento y en el Nuevo Testamento en referencia a estos tres

personajes: Abraham, Isaac y Jacob. Esa repetición indica la importancia sobre la comprensión de que Dios ha creado individuos únicos, semejantes en especie, pero diversos en muchos aspectos y que respeta y actúa conforme a las características de cada uno. Dios es uno para todos, pero la experiencia de cada persona con Él, es única. Es personalizada.

Este principio de personalización, se repite numerosas veces en otras situaciones en los relatos bíblicos. Parece que Dios, de forma intencional, quiso dar el ejemplo, indicando claramente que ese modelo debería ser replicado entre los hombres. Y así hicieron los profetas, los discípulos y apóstoles.

Mateo 28:18-20 (RVR1960) dice lo siguiente:

Y Jesús se acercó y les habló diciendo: Toda potestad me es dada en el cielo y en la tierra. Por tanto, id, y haced discípulos a todas las naciones, bautizándolos en el nombre del Padre, y del Hijo, y del Espíritu Santo; enseñándoles que guarden todas las cosas que os he mandado; y he aquí yo estoy con vosotros todos los días, hasta el fin del mundo.

“Este fue el método de Cristo. Su obra se realizaba mayormente por medio de entrevistas personales. Dedicaba especial atención al auditorio de una sola persona y por medio de esa sola alma a menudo el mensaje se extendía a millares” (White, 1971, 153).

“El éxito en la proclamación del mensaje evangélico no depende de sabios discursos, testimonios elocuentes o profundos argumentos. Depende de la sencillez del mensaje y de su adaptación a individuos que tienen hambre del pan de vida” (White, 1971. p. 155).

El ejemplo de Pablo es una clara evidencia. Él percibía las características culturales y necesidades de las personas y actuaba de acuerdo con esas particularidades.

Me he hecho a los judíos como judío, para ganar a los judíos; a los que están sujetos a la ley como sujeto a la ley, para ganar a los que están sujetos a la ley; a los que están sin ley, como si yo estuviera sin ley, para ganar a los que están sin ley. Me he hecho débil a los débiles, para ganar a los débiles; a todos me he hecho de todo, para que de todos modos salve a algunos. (1 Corintios 9:20-22).

Organización del estudio

El Capítulo I incluye los antecedentes del problema, el planteamiento del problema, la definición de términos, la declaración del problema, la hipótesis de investigación, las preguntas de investigación, el objetivo de la investigación, la justificación, las limitaciones, las delimitaciones, los supuestos y el trasfondo filosófico.

El Capítulo II presenta una amplia revisión de la literatura concerniente a los constructos del estudio: tutoría y personalización del servicio educativo.

El Capítulo III describe puntualmente la metodología: el tipo de investigación, la población y la muestra del estudio, el instrumento de medición, la validez, la confiabilidad, la operacionalización de las variables, la hipótesis nula, la operacionalización de la hipótesis nula, las preguntas de investigación, la recolección y el análisis de datos.

El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, la descripción de la población y muestra, el comportamiento de las variables, la distribución de frecuencias, las diferencias entre las variables demográficas y constructos y las pruebas de hipótesis.

En último lugar, el Capítulo V describe un sumario del estudio, discute los resultados y muestra las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Este estudio tiene el propósito de conocer la influencia que se presenta entre la tutoría y la personalización del servicio educativo.

En este capítulo, se describe el aporte teórico de las variables. Con base en esta información, se analizan algunas relaciones documentadas en el estado del arte existente entre las variables involucradas.

Tutoría

Importancia

Las universidades latinoamericanas están experimentando continuos cambios (Montánchez Torres y Martínez Suárez, 2017). Algunos de ellos son los siguientes: (a) cambios políticos, sociales y económicos, (b) cambio de estructura y (c) los dilemas y contradicciones que tienen para cumplir su misión. Sin duda alguna, esto repercute en los estudiantes, quienes también están expuestos a diferentes problemáticas. Un individuo que pasa por la acción formativa de las escuelas necesita un servicio que le brinde orientación con respecto a varias situaciones de orden social, psicológico, religioso y tecnológico, que contribuyan a su desarrollo integral (Niño Arteaga, Mendoza Saucedo y Méndez Pineda, 2013).

Para Narro Robles y Arredondo Galván (2013), la tutoría es considerada como un poderoso medio del que pueden disponer las instituciones para mejorar sensiblemente tanto la calidad como la pertinencia y la equidad del servicio educativo.

La ANUIES (2003) menciona que es importante que la tutoría se enfoque en la mejora de las circunstancias del aprendizaje, a través de instancias educativas en las que pueda recibir una atención especializada, buscando la solución a los problemas que interfieren en su crecimiento integral.

En otras palabras, la tutoría debe figurar como un programa institucional en el ámbito educativo de forma permanente, en cualquiera de sus distintas formas (académica, personal y profesional), y manifestaciones (individual, en grupo, entre iguales), todas ellas complementarias entre sí (Álvarez González y Álvarez Justel, 2015; Fernández-Salineró Miguel, 2014; Pérez Cusó et al., 2015).

Además, la tutoría es una actividad pedagógico-formativa para el desarrollo del plano académico y profesional de los estudiantes, en un proceso de apoyo personalizado para la optimización de su rendimiento académico y el acceso al mundo laboral. Hay estudios que demuestran cómo los estudiantes mejoran el rendimiento académico y los hábitos de trabajo y estudio mediante la tutoría. En definitiva, la tutoría puede fungir como una estrategia educativa que atiende de forma integral una problemática (Montánchez Torres y Martínez Suárez, 2017).

La tutoría es una estrategia clave para las instituciones que ofrecen un servicio de educación superior latinoamericanas. Por lo tanto, buscan mejorar cada aspecto del modelo educativo actual, adoptando nuevos estándares internacionales. Para ello, es importante que se consideren cada uno de los aspectos en la actividad tutorial en

las escuelas preparatorias e instituciones de educación superior (Borgobello y Peralta, 2008; Sánchez Rosado et al., 2015; Serrano Gallardo et al., 2016).

Dimensiones

En esta sección, se presentan los modelos y atributos más relevantes de la tutoría en el contexto de la personalización del servicio educativo de nivel superior.

Sauleda Parés, Martínez Ruiz y Van Veen (1997) mencionan que existen algunos modelos de tutoría de acuerdo con las estrategias y objetivos de la institución y los presenta como un escenario necesario para la formación profesional.

1. Modelo de desarrollo académico. Se lleva a cabo en reuniones entre un docente y uno o varios de sus estudiantes con la finalidad de intercambiar información, analizar, orientar o valorar un problema o proyecto educativo, y debatir un tema, discutir un asunto útil para el desarrollo académico del estudiante.

2. Modelo de desarrollo personal. Trata de acciones o estrategias especializadas del profesional, aplicadas a problemas personales específicos del alumno; tiene un objetivo sobre todo terapéutico para el buen desarrollo del estudiante. Se resuelve la problemática en la medida en que se pueda brindar la ayuda dentro de la propia institución.

3. Modelo de desarrollo profesional. En este modelo el tutor trabaja con los alumnos realizando actividades curriculares y extracurriculares que tienen que ver con el desarrollo y éxito profesional del alumno. Las actividades se realizan de acuerdo con la profesión y son presentadas de forma dinámica y eficaz.

4. Modelo de desarrollo entre iguales. Es un sistema de instrucción construido por diadas o pequeños grupos no mayores a seis integrantes, en los que uno de los

miembros enseña a otro a solucionar problemas, completar una tarea, aprender estrategias, dominar un procedimiento, etc. Esto es, la intervención académica de un alumno avanzado con otro u otros menos avanzados, de forma planificada.

5. Modelo de desarrollo integral. Este modelo se focaliza en el desarrollo del alumno de forma integrada, se orienta a la totalidad del sujeto e incluye el aspecto académico, personal, profesional y moral, con la finalidad de crear diversas actividades, fuera o dentro del proceso cotidiano de la enseñanza en las aulas. En este modelo el tutor es referido a las tareas orientadas a los alumnos como a la mejora de la institución.

De la Cruz Flores (2014) menciona los siguientes atributos de la tutoría:

1. Atributos interpersonales. Se definen como aquellos que enmarcan el ambiente de trabajo, colaboración y comunicación entre tutores y tutorados y se manifiestan vía el comportamiento ético, el profesionalismo y los lazos de comunicación y confianza (Berger, 1990; Fagenson-Eland, Marks y Amendola, 1997; Maclellan, 2001).

2. Atributos formativos. Se refieren a acciones encaminadas a la formación en investigación o a la realización de prácticas profesionales de alto nivel, también hace alusión al dominio del corpus teórico y metodológico del área, a fin de integrar a los estudiantes a redes y equipos de trabajo (Maclellan, 2001; Young y Wright, 2001).

3. Atributos didácticos. Guía el proceso formativo del estudiante a fin de que logre una visión amplia del campo de conocimiento, asimismo desarrolla su capacidad docente en educación superior, de comunicación y difusión del conocimiento (De la Cruz Flores, 2014; Dolmas, 1994; Maclellan, 2001; Richardson y King, 1998; Viator, 2001).

4. Atributos cognitivos. Se enfoca a desarrollar la capacidad del estudiante para actuar en los ambientes dinámicos y complejos en los cuales se ejerce la profesión (De la Cruz Flores, 2014; Maclellan, 2001; Young y Wright, 2001).

5. Atributos éticos. Este atributo se refiere al trato previo con el tutor, el proceso de selección del tutor, la disponibilidad por parte del tutor y las reuniones que tenga el estudiante, y tutor en particular. El límite en la interacción entre tutor y tutorado, consiste en no transgredir la intimidad e individualidad de los participantes (De la Cruz Flores, 2014; Young y Wright, 2001).

Personalización del servicio educativo

En esta sección se describe la importancia de la educación personalizada y sus dimensiones.

Importancia

Mateos-Martín, Macías-Sánchez y Arteaga Martínez (2017) mencionan que la importancia de la educación personalizada consiste en que el estudiante debe ser visto como el actor de su aprendizaje. En el proceso educativo los maestros son mediadores seleccionando las estrategias, técnicas para ayudar a los alumnos a cimentar sus propios conocimientos. Asimismo, las clases deberían ser espacios en los que los estudiantes avanzados así como los que tienen dificultades no solo satisfagan sus necesidades, sino que también se les apoye en la búsqueda curiosa y creativa de sus propios caminos para que cada estudiante llegue a ser la mejor persona posible (Bulger, 2016).

Pérez Guerrero y Ahedo Ruiz (2020) explican que la educación personalizada busca que el estudiante pueda dirigir su propia vida de modo que sea verdaderamente

su proyecto y su libertad se haga práctica o efectiva en el mundo (García Hoz, 1967). En palabras de Medina Rubio (1989), la educación personalizada es un proceso de estímulo y ayuda social, en la vida de cada persona para que sea capaz de autogobernarse o desplegar sus posibilidades de proyectar y decidir, autónoma y responsablemente.

Goicoechea Gaona y Fernández Guerrero (2014) mencionan que otra de las finalidades de la educación personalizada es ayudar a que cada persona perfeccione su capacidad de hacerse presente en el mundo, y como sugiere una de las dos posibles etimologías del término educación, el carácter libre, íntimo e irremplazable del ser personal sea alumbrado o consiga aflorar, de modo creciente.

Dimensiones

García Hoz (1988) explica que la educación personalizada entiende que el centro del proceso educativo es el alumno y que existen tres principios característicos de la persona: la autonomía, la apertura y la singularidad. Asimismo, distinguen en la persona cuatro dimensiones profunda e íntimamente unidas: la corporal, la afectiva, la intelectual y la volitiva (ver Figura 1) (Barrera, 2012; Barrio Maestre, 2007; Calderero Hernández, Perochena González y Peris Sirvent, 2015; Carrasco et al., 2007; Carrasco, 2011; Holgado Barroso, 2014; Jardón-Giner et al., 2014; Lucas, 2010; Salas García y Serrano Hernández, 1998; Touriñán López, 2010).

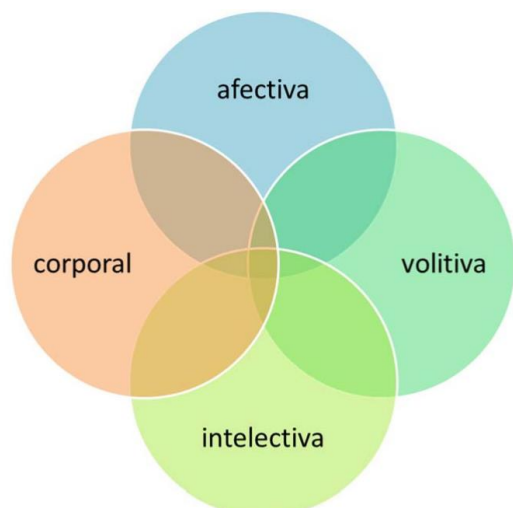


Figura 1. Dimensiones de la persona (Carrasco et al., 2007).

Dimensión afectiva

Esta dimensión estaría en estrecha relación con la motivación y el aspecto emocional de la persona. González Capetillo y Flores Nahara (1999) explican que esta dimensión consiste en la relación de las emociones, la conducta y los componentes cerebrales, pues cada sistema emocional está dispuesto de forma jerárquica a lo largo y ancho de todo el cerebro. Carrasco et al. (2007) explican que esta dimensión tiene que ver con las estructuras cognitivas en las que se desarrollan el juicio y el raciocinio, como aquellos sistemas motores que reaccionan de forma fisiológicamente automática. Por último, teniendo en cuenta que los procesos de pensamiento ocurren en el cerebro, es importante considerar la interrelación existente entre las dimensiones intelectual y corporal (ver Figura 2), esta última en interrelación con la afectividad en la expresión de las emociones (Calderero Hernández et al., 2015).

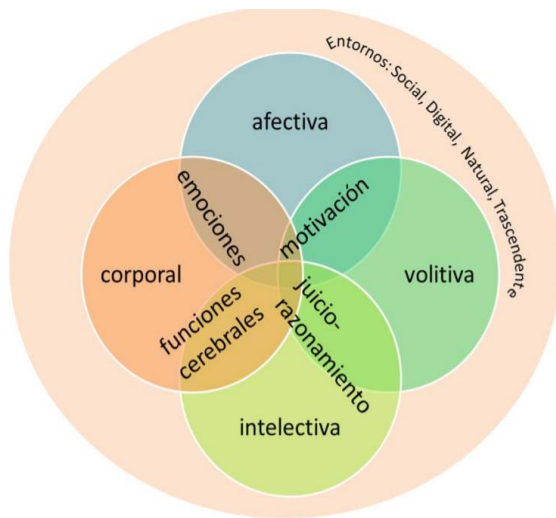


Figura 2. Esquema de las dimensiones de la educación personalizada y sus relaciones entre sí (Carrasco et al, 2007).

Dimensión volitiva

Calderero Hernández et al. (2015) mencionan que esta dimensión tiene que ver con la voluntad. Es considerada como tenacidad y perseverancia que supone no perder el ánimo, insistir y no desviarse del objetivo que se ha trazado. Dwelshauvers (1967) sintetiza esta idea al describirla como una coherencia en los actos, consciencia del fin y capacidad de tener continuidad en la conducta para lograr terminar algo.

Dimensión corporal

Carrasco et al. (2007) y Calderero Hernández et al. (2015) mencionan que en la dimensión corporal se ha hecho referencia al desarrollo armónico de la persona, abarca las características fisiológicas, es decir, el desarrollo, cuidado y educación del cuerpo (cerebro) de forma que la salud es el resultado de nuestra unidad orgánica que incluye todas las facultades humanas (ver Figura 2).

La dimensión corporal también supone el desarrollo de habilidades motrices básicas: higiene, sueño, limpieza y alimentación, entre otros (Carrasco et al., 2007). Todas ellas son esenciales para un desarrollo sano y para un crecimiento hacia la madurez personal. Saber estar es uno de los elementos que integran la propuesta de planificar por competencias (Pérez Gómez, 2010).

Dimensión intelectual

Carrasco et al. (2007) y Calderero Hernández et al. (2015) explican que la dimensión intelectual se refiere a todo aquello que permite a la persona llevar a cabo las diversas funciones mentales que ocurren en el cerebro y formular juicios sobre la realidad. También abarca el establecer y mantener vínculos valiosos con la realidad que supone juzgarla desde la adhesión a la verdad (López, 2009).

Investigaciones realizadas

En esta sección, se presentan investigaciones realizadas de la tutoría y la educación personalizada.

En un estudio con 120 tutorados, Bachkirova, Arthur y Reading (2015) encontraron que el modelo de tutoría coaching fue un importante contribuyente para los cambios en la vida de los tutorados que recibieron un servicio personalizado de educación. En este contexto, para Álvarez Pérez (2016) el proceso tutorial es esencial en la gestión del proceso formativo de los estudiantes.

Amor Almedina (2016) reportó que la mayoría de los docentes afirman que la tutoría y la orientación son primordiales para la integración del alumnado en la universidad. El profesorado de mayor edad y con más experiencia considera que la tutoría

es un espacio fundamental para ofrecer ayuda personalizada al alumno y englobar, mediante ella, la formación del estudiante a nivel intelectual y personal.

Martínez Clares, Pérez Cusó y Martínez Juárez (2016) encontraron en su investigación que el 86.5% de los tutores es motivado por la oportunidad de acompañar y/o guiar a los estudiantes en su proceso formativo e influir en su desarrollo integral.

En otro estudio realizado por Nieto Cruz, Cortés Cárdenas y Cárdenas Beltrán (2013), el 53% de los docentes percibe su función como tutor al construir conocimiento conjuntamente; el 30%, al guiar la formación del futuro profesional y el 17%, al atender diferentes solicitudes de los estudiantes.

Nieto Cruz et al. (2013) encontraron que el 59% de los docentes considera que se debe cuestionar al estudiante promoviendo la autorregulación, ya que ésta es una estrategia que permite al estudiante el desarrollo de competencias para identificar problemas, entrever estrategias realistas y planificar, entre otras. Un tutor implicado académica y personalmente produce un gran impacto en el alumno (López-Martín, Albert, Fernández-Jaén y Carretié, 2013).

Pérez Cusó y Martínez Juárez (2015) encontraron que mediante la tutoría, el docente influye en los estudiantes de diferentes maneras al estimular su proyecto profesional y de vida con acciones dirigidas al desarrollo de la persona y a la incorporación de acompañamiento en el devenir, tanto personal como profesional.

Álvarez Pérez (2016) reportó que un 98.2% de los tutorados percibieron que influyó en su proceso formativo el desempeño del profesor tutor de varias maneras: conocimiento sobre la carrera que cursan (94.7%), conocimiento sobre la universidad (91.2%) y formación general (91.2%).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Este estudio tuvo como propósito conocer si el constructo tutoría es predictor significativo de la personalización del servicio educativo percibido por los estudiantes de la Universidad de Morelos.

El contenido de este capítulo está conformado por la descripción de la metodología que se utilizó en la investigación de la siguiente manera: (a) tipo de investigación, (b) población y muestra, (c) instrumento de medición, (d) operacionalización de variables, (e) hipótesis nula, (f) operacionalización de la hipótesis nula, (g) recolección de datos y (h) análisis de datos.

Tipo de investigación

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) explican que la investigación es un proceso sistemático, crítico y empírico que se usa en el estudio de un fenómeno y mencionan que el diseño de la investigación científica está relacionado con el plan para obtener la información que se requiere.

Con base en la descripción planteada, se afirma que la presente investigación es de alcance cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo por las siguientes razones:

Es cuantitativa; porque se planteó un problema delimitado y concreto, se formularon preguntas de investigación, se revisó la literatura, se construyó un marco teórico, se formuló una hipótesis y con base a la medición numérica y análisis estadístico, fue probada para establecer con exactitud patrones de comportamiento en la población y comprobar teorías.

Es descriptiva; porque se pudieron medir las variables de estudio, tutoría y personalización del servicio educativo, conociendo posibles diferencias entre variables demográficas.

Es transversal; porque se realizó solo en un periodo determinado, en ocasión de la práctica antes de la graduación en mayo de 2019, para conocer en qué grado la tutoría predice la personalización del servicio educativo de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos.

Y por último, es explicativa; porque tuvo como propósito conocer en qué medida la tutoría logra explicar (predecir) la personalización del servicio educativo de los estudiantes en la Universidad de Montemorelos.

Población

La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernández Sampieri et al., 2014). La población que se utilizó en esta investigación estuvo conformada por 220 graduandos de la Universidad de Montemorelos.

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2014) afirman que la muestra es un subconjunto

representativo de la población y que existen dos formas no probabilísticas de seleccionarla: (a) muestra intencional, es aquella que utiliza el juicio de una persona con experiencia y conocimiento con respecto a la población que se estudia y (b) muestra por conveniencia, que resulta de la selección de las unidades o elementos que están disponibles.

El tipo de muestreo realizado en esta investigación es no probabilístico, dirigido, intencional, por conveniencia y estratificado, donde se seleccionó intencionalmente a los graduandos de la Universidad de Montemorelos. La muestra fue de 146 graduandos que representaron el 72% de la población.

Instrumentos de medición

En esta sección, se presentan las diferentes variables utilizadas en el estudio, la confiabilidad de los instrumentos y la operacionalización de las variables.

Variables

Para Tamayo y Tamayo (2004) y Hernández Sampieri et al. (2014), una variable tiene la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativa, cuya variación puede observarse o medirse.

Abascal Fernández y Grande Esteban (2017) señalan que las variables pueden ser independientes o dependientes. Las independientes son causales, por otro lado, las dependientes son las que tienen que responder ante las modificaciones de las variables independientes. Las variables utilizadas en esta investigación fueron las siguientes: (a) tutoría y (b) personalización del servicio educativo.

Variable independiente

Esta investigación tiene como variable independiente la tutoría de los estudiantes con 20 declaraciones organizadas bajo las siguientes cinco dimensiones: (a) atributos interpersonales, (b) atributos formativos, (c) atributos didácticos, (d) atributos cognitivos y (e) atributos éticos.

Variable dependiente

La variable dependiente es la personalización del servicio educativo con 22 declaraciones, que se emiten desde las siguientes cuatro dimensiones: (a) corporal, (b) afectiva, (c) intelectual y (d) volitiva.

Variables demográficas

Las variables demográficas fueron las siguientes: género, facultad (donde estudió el graduando) y religión.

Elaboración de los instrumentos

Hernández Sampieri et al. (2014) indican que un instrumento de medición es el medio del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos, investigar y descubrir información.

Para la elaboración del instrumento, se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

1. El instrumento de esta investigación tuvo como finalidad medir la predicción que tiene la tutoría en la personalización del servicio educativo percibidos por los estudiantes graduandos de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

2. Para la variable de tutoría se adaptó el instrumento de Hernández Colmenares (2008) con 20 ítems y se utilizó una escala tipo Likert de cinco opciones.

3. Para la variable servicios de educación personalizada, se adaptó el instrumento de Calderero Hernández et al. (2015), que consta de 22 ítems valorados con una escala tipo Likert de cinco opciones.

Para esta investigación, se utilizó un instrumento conformado por 42 ítems en total. En dicho instrumento, se utilizó la siguiente escala de Likert predeterminada para cada declaración: 1. *nunca*, 2. *casi nunca*, 3. *a veces*, 4. *casi siempre* y 5. *siempre*. El instrumento completo se encuentra en el Apéndice A.

Confiabilidad

De acuerdo con Zapata Rotundo, Mirabal Martínez y Canet Giner (2015), la confiabilidad es la exactitud y la estabilidad de los resultados obtenidos al aplicar un instrumento. En esta investigación, el instrumento fue sometido a un análisis de confiabilidad para determinar su consistencia interna mediante la obtención del coeficiente alfa de Cronbach. Los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos para cada variable del instrumento fueron los siguientes: (a) tutoría, .956 y (b) servicios de educación personalizada, .968.

Todos los valores alfa de Cronbach fueron considerados como correspondientes a medidas de confiabilidad muy aceptables para cada una de las variables (ver Apéndice B).

Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se presenta, a manera de ejemplo, la operacionalización de la

variable tutoría, en la cual se incluyen sus definiciones conceptual, instrumental y operacional; en la primera columna se puede observar el nombre de la variable; en la segunda columna aparece la definición conceptual; en la tercera aparece la definición instrumental que especifica cómo fue observada la variable y en la última columna cómo se codificó cada variable. La operacionalización completa se encuentra en el Apéndice C.

Tabla 1

Operacionalización de la variable tutoría

Variables	Definición Conceptual	Definición instrumental	Definición Operacional
Tutoría	Consiste en el apoyo y la orientación sistemática que proporciona un tutor a un estudiante o a un grupo de estudiantes para la permanencia y avance de una educación de calidad conforme a sus necesidades y requerimientos particulares.	Se determinó la tutoría autopercebida de estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Nuevo León, por medio de los siguientes 20 ítems, bajo la escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Para medir la tutoría autopercebida por estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Nuevo León, se obtuvo la media de los 20 ítems. La variable se consideró como métrica. Para hacer el planteamiento de las conclusiones de este estudio se determinó la siguiente equivalencia para la escala utilizada: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Hipótesis nula

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que las hipótesis nulas son proposiciones acerca de la relación entre variables que sirven para negar lo que afirma la hipótesis de investigación. En esta investigación se formuló la siguiente hipótesis:

H₀: La tutoría no es predictora de la personalización del servicio educativo,

desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos (UM) en Montemorelos, Nuevo León, México.

Operacionalización de la hipótesis nula

En la Tabla 2, se presenta la operacionalización de la hipótesis nula principal. Se incluyen la hipótesis, las variables, el nivel de medición y la prueba estadística utilizada.

Tabla 2

Operacionalización de la hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ : La tutoría no es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León.	A. Variable independiente tutoría	A. Métrica	Técnica estadística regresión lineal múltiple.
	B. Variable dependiente personalización del servicio educativo	B. Métrica	El criterio de retención de la hipótesis nula fue para los valores de significación $p \geq .05$

Recolección de datos

La recolección de los datos se llevó a cabo de la siguiente forma:

1. El investigador acudió a la oficina de Vicerrectoría Académica para pedir la información referente a las reuniones de los graduandos de la Universidad de Montemorelos.
2. Después de algunas reuniones se decidió la fecha y día de la aplicación del instrumento. Esta fecha fue en la práctica de la graduación y se esperaba que la mayoría de los graduandos asistiera.

3. En esta práctica los alumnos se ubican por facultades, así que el investigador ya tenía la información del número de graduandos por facultad, y conforme fueron llegando los estudiantes, administró personalmente el llenado del instrumento.

Análisis de datos

La base de datos se formó en el SPSS para Windows en la versión 20 para poder realizar los análisis de las variables. Posteriormente, se obtuvieron las puntuaciones para cada una de las variables, siguiendo el proceso indicado en su operacionalización. Después de tener completa la base de datos, se recurrió a la estadística descriptiva (medidas de tendencia central, normalidad y detección de datos atípicos y ausentes) para limpiar la base de datos y poder obtener la información demográfica, así como para evaluar el comportamiento de las variables principales. Un segundo paso consistió en el análisis de regresión.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Introducción

Este estudio tuvo entre sus objetivos explorar si la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

La variable independiente fue la tutoría. La variable dependiente utilizada en esta investigación fue personalización del servicio educativo. Las variables demográficas fueron género, facultad a la que pertenecía y religión.

Bajo este enfoque, el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) descripción demográfica de los sujetos, (b) medias aritméticas, (c) prueba de hipótesis y (d) resumen del capítulo.

Estadísticos descriptivos

A continuación, se presenta un resumen de los estadísticos descriptivos de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se exponen los resultados de las variables género, facultad y religión de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México. La información estadística descriptiva se presenta en el Apéndice D de forma completa.

Con respecto al género, se observa que de los datos referidos a los 146 graduandos encuestados, el 48.5% ($n = 49$) son mujeres y el 51.5% ($n = 52$), son hombres.

En la Tabla 3, se observa la facultad a la que pertenecen los estudiantes encuestados, el 42.5% ($n = 62$), son de la Facultad de Ciencias de la Salud (FACSA) y el 2.7% ($n = 4$) de la Escuela de Música (ESMUS).

Tabla 3

Distribución de los estudiantes por facultad a la que pertenecen

	<i>n</i>	%
FITEC	8	5.5
ARTCOM	15	10.3
FATEO	15	10.3
FACEJ	8	5.5
FACSA	62	42.5
FACED	12	8.2
FAPSI	6	4.1
FACEST	16	11.0
ESMUS	4	2.7
Total	146	100.0

En la Tabla 4, se observa la religión a la que pertenecen los estudiantes encuestados, el 57.5% ($n = 84$) son adventistas y el 1.4% ($n = 2$) son católicos o de otra religión.

Medias aritméticas

En esta sección se mencionan las medias aritméticas de las variables en estudio. En el Apéndice D, se encuentran las tablas correspondientes.

Tabla 4

Distribución de los estudiantes por su religión

	<i>n</i>	%
Católico	2	1.4
Evangélico	1	.7
Adventista	84	57.5
Otro	2	1.4
No la mencionó	57	39.0
Total	146	100.0

Tutoría

Tomando como base la media aritmética, se encontró que los aspectos mejor evaluados de la tutoría fueron los siguientes: (a) “Tiene dominio de conocimiento sobre su campo de estudio” (T2, $\bar{X} = 4.55$), (b) “Tiene experiencia en su profesión” (T1, $\bar{X} = 4.53$), (c) “Es un modelo por su buena reputación, respetado en el ámbito laboral y académico” (T19, $\bar{X} = 4.49$), (d) “Es capaz de guiarme entre conductas correctas e incorrectas porque es íntegro” (T18, $\bar{X} = 4.34$) y (e) “Me imparte valores, normas, conocimientos y prácticas que me ayudan a incorporarme al rol de la profesión” (T12, $\bar{X} = 4.33$).

Del mismo modo, con base en la media aritmética, se encontró que los aspectos evaluados más bajos en la tutoría fueron los siguientes: (a) “Me brinda realimentación constructiva con elogios oportunos” (T13, $\bar{X} = 4.19$), (b) “Me orienta en la revisión de literatura para investigar conforme a mi especialidad” (T8, $\bar{X} = 4.15$), (c) “Conoce la didáctica y estrategias para facilitar mi aprendizaje” (T5, $\bar{X} = 4.10$), (d) “Mantiene comunicación constante para verificar mi proceso personal” (T10, $\bar{X} = 4.01$) y (e) “Es investigador en su especialidad, me inspira a ser parte de su línea de investigación” (T4,

$\bar{X} = 3.92$). El total de la media aritmética de tutoría fue de 4.27, demostrando que los participantes perciben que la tutoría es casi siempre efectiva.

Personalización del servicio educativo

Tomando como base la media aritmética, se encontró que los aspectos mejor evaluados de la personalización del servicio educativo fueron los siguientes: (a) “Organizan actividades que fomentan mi capacidad de asumir responsabilidades y compromisos” (P14, $\bar{X} = 4.24$), (b) “Toman en cuenta los aspectos personales, interpersonales y espirituales en mi formación afectiva” (P22, $\bar{X} = 4.24$), (c) “Programan actividades orientadas al desarrollo de un estilo de vida sano” (P16, $\bar{X} = 4.22$), (d) “Consideran los aspectos estéticos en mi aprendizaje (aprecio de la belleza, buena presentación, etc.)” (P20, $\bar{X} = 4.22$) y (e) “Valoran mi esfuerzo en las actividades de enseñanza que realizó” (P17, $\bar{X} = 4.20$).

Del mismo modo, con base en la media aritmética, se encontró que los aspectos evaluados con una media más baja en la personalización del servicio educativo fueron los siguientes: (a) “Me ayudan a comprender la importancia de la comunicación a través del lenguaje corporal” (P9, $\bar{X} = 4.03$), (b) “Me ayudan a conocer y expresar mis emociones, pasiones y sentimientos adecuadamente” (P18, $\bar{X} = 3.98$), (c) “Dedican tiempo en clase para desarrollar mi capacidad expresiva (competencia comunicativa, uso de los diferentes lenguajes)” (P3, $\bar{X} = 3.97$), (d) “Incluyen actividades que promueven el desarrollo de mis habilidades manuales” (P11, $\bar{X} = 3.95$) y (e) “Programan actividades orientadas a la satisfacción de mis necesidades educativas personales (potencialidades, aspiraciones, inquietudes, etc.)” (P7, $\bar{X} = 3.84$). El total de la media

aritmética fue de 4.04 mostrando que los estudiantes perciben que la personalización del servicio educativo casi siempre es efectiva en la Universidad de Montemorelos.

Prueba de hipótesis nula

En esta sección, se presenta la prueba estadística de la hipótesis nula. La tabla con resultados de la prueba de hipótesis se encuentra en el Apéndice E.

Supuestos de regresión

Hair, Anderson, Tatham y Black (1999) mencionan cuatro supuestos a probar en la regresión múltiple que son las siguientes: (a) linealidad del fenómeno, (b) normalidad de los residuos, (c) independencia de los términos de error y (d) varianza constante del término de error (homocedasticidad). Para esta investigación, el primer criterio que se analizó fue el de linealidad de cada variable independiente con la variable criterio y se observó en los gráficos de dispersión que existe una relación positiva y los puntos tienden a ser una línea recta. El segundo criterio que se probó fue la normalidad de los errores utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov ($p > .05$); se eliminaron ocho datos atípicos y se probó que la distribución de los residuos es normal ($p = .066$). En el tercer criterio, se probó la independencia de los errores, utilizando la prueba de Durbin-Watson cuyo valor fue de $DW = 2.144$ el cual está muy próximo a dos; esto indica que los errores no están correlacionados y son independientes. Por último, se analizó la homocedasticidad, utilizando el gráfico del valor predicho estandarizado y el valor del residuo estandarizado; se observó que no hay relación lineal en los residuos y, por lo tanto, los errores tienen varianzas iguales.

Resultados de hipótesis nula

La hipótesis nula (H_0) declara que la tutoría no es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; se consideró como variable independiente a la tutoría y como variable dependiente la personalización del servicio educativo.

Al realizar el análisis de regresión se obtuvo el valor de R^2 corregida igual a .667, lo cual indica que la tutoría explica un 66.7% a la variable criterio personalización del servicio educativo. La F igual a 291.033 y el valor p igual a .000. Como el nivel de significación es menor a .05, se indica que R es diferente que 0. Con base en lo anterior, se rechaza la hipótesis nula.

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión, B_0 igual a .360 no significativo y B_1 igual a .875. Con dichos valores se pudo construir la siguiente ecuación de regresión, utilizando el método de mínimos cuadrados: personalización del servicio educativo = .360 + .875 (T)

Resumen del capítulo

En este capítulo, se abordó la clasificación del diseño de este estudio, se presentó información pertinente respecto a la descripción demográfica y se examinaron las medias aritméticas de las variables.

En cuanto a la prueba de hipótesis nula, se utilizó la técnica estadística regresión lineal. Por último, se presentaron los resultados.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Introducción

En este capítulo, se presentan la discusión expuesta por el investigador, las conclusiones de la investigación y algunas recomendaciones elaboradas a partir de los resultados del estudio, que tuvo como finalidad saber si la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 146 estudiantes graduados de la Universidad de Montemorelos. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y explicativo. Las variables estudiadas fueron la tutoría y la personalización del servicio educativo. Las variables demográficas fueron género, facultad en la que estudiaron y religión que profesan.

Discusión

Esta investigación se propuso conocer si la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

Los hallazgos encontrados en esta investigación muestran que existe una fuerte influencia lineal positiva y significativa de la tutoría en la personalización del servicio educativo, desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos

en Montemorelos, Nuevo León, México. Los resultados del presente estudio concuerdan con las afirmaciones de Bachkirova et al. (2015), donde encontraron que el modelo de tutoría fue un importante contribuyente para los cambios en la vida de los tutorados, metas finales de la educación personalizada. Álvarez Pérez (2016) menciona que el proceso tutorial es esencial en la gestión formativa de los estudiantes.

Amor Almedina (2016) reportó que la mayoría de los docentes afirman que la tutoría y la orientación son primordiales para la integración del alumnado en la universidad. Además, consideran a la tutoría como una herramienta fundamental. El profesorado de mayor edad y con más experiencia considera que la tutoría es un espacio fundamental para ofrecer ayuda personalizada al alumnado y englobar, mediante ella, la formación a nivel intelectual y personal.

En el marco de la personalización del servicio educativo, Martínez Clares et al. (2016) encontraron en su investigación que el 86.5% de los tutores es motivado por la oportunidad de acompañar y/o guiar al alumnado en su proceso formativo e influir en su desarrollo integral. En otro estudio realizado por Nieto Cruz et al. (2013), el 53% de los docentes perciben su función como tutor al construir conocimiento conjuntamente; el 30%, al guiar la formación del futuro profesional y el 17%, al atender diferentes solicitudes de los estudiantes.

Nieto Cruz et al. (2013) encontraron que el 59% de los docentes considera que se debe cuestionar al estudiante, promoviendo la autorregulación, ya que ésta es una estrategia que permite al estudiante el desarrollo de competencias para identificar problemas, entrever estrategias realistas y planificar, entre otras. Un tutor implicado

académica y personalmente produce un gran impacto en el alumno (López-Martín et al., 2013).

Conclusiones

En esta sección, se presentan las conclusiones sobre la declaración del problema y sobre los estadísticos descriptivos.

Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como finalidad conocer si la tutoría es predictora de la personalización del servicio educativo. desde la percepción de los estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Montemorelos, Nuevo León, México.

Con el apoyo de las técnicas estadísticas y para la muestra considerada, se pudo concluir que la tutoría percibida por los estudiantes tiene influencia lineal *positiva* y *fuerte* en la personalización del servicio educativo que ofrece la Universidad de Montemorelos.

Por lo tanto, se puede afirmar que entre mejor sea el programa de tutoría, mayor será la percepción entre los estudiantes de que el servicio educativo es personalizado en la Universidad de Montemorelos.

Recomendaciones

Para los administradores de la Universidad de Montemorelos

1. Capacitar e incentivar a docentes y administradores a revisar temas de investigación relacionados a la personalización del servicio educativo, conforme el área en que labore, con la meta de alcanzar un mejor índice de retención estudiantil, incrementar el número del alumnado y mejorar la calidad educativa integral.

2. Continuar con el desarrollo de programas de formación docente en estrategias de enseñanza, retroalimentación constructiva, elogios oportunos, solución de problemas y pensamiento crítico.

3. Incentivar y capacitar al docente a mantener un trabajo colaborativo con organizaciones, para poder brindar ideas de desarrollo profesional a los estudiantes.

4. Incrementar esfuerzos en las actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades educativas personales y el desarrollo de capacidades expresivas (competencias comunicativas) del alumnado. A fin de conocer y expresar las emociones adecuadamente y comprender la importancia de la comunicación a través del lenguaje corporal.

5. Sumar a la tutoría, la implementación de nuevos métodos de personalización del servicio educativo, en las diversas áreas de la vida estudiantil, conforme las tendencias actuales del mercado educativo, considerando la nueva realidad y cambios resultantes de las contingencias sanitarias como la que se vive desde el 2020.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio a corto plazo y observar si hay progresos o retrocesos significativos en referencia a la personalización del servicio educativo.

2. Agregar otras variables relacionadas a la personalización del servicio educativo en futuros estudios.

APÉNDICE A

BATERÍA DE INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA TUTORÍA Y LA PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE RECIBE EL ESTUDIANTE

Estimado,

El propósito de este instrumento es conocer el impacto de la tutoría en la personalización del servicio en la educación superior. Según sea su apreciación evalúe marcando con una “X”.

Sección A

Información General
Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>
Facultad: FITEC <input type="checkbox"/> ARTCOM <input type="checkbox"/> FATEO <input type="checkbox"/> FACEJ <input type="checkbox"/> FACSA <input type="checkbox"/> FACED <input type="checkbox"/> FAPSI <input type="checkbox"/> FACEST <input type="checkbox"/>
Religión: Católica <input type="checkbox"/> Evangélica <input type="checkbox"/> Adventista <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Prefiero no responder <input type="checkbox"/>

Sección B

Utilice la siguiente escala:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Tutoría					
Mi tutor en esta institución...	1	2	3	4	5
1. Tiene experiencia en su profesión.					
2. Tiene dominio de conocimiento sobre su campo de estudio.					
3. Tiene una trayectoria que se destaca por su amplia experiencia en la docencia.					
4. Es investigador en su especialidad, me inspira a ser parte de su línea de investigación.					
5. Conoce la didáctica y estrategias para facilitar mi aprendizaje.					
6. Da ejemplos y enseña en contextos donde se aplica el conocimiento.					
7. Enseña hábitos de trabajo, organización y establecimiento de prioridades.					
8. Me orienta en la revisión de literatura para investigar conforme a mi especialidad.					
9. Demuestra disposición para las tutorías, planificando un tiempo y evitando interrupciones.					
10. Mantiene comunicación constante para verificar mi progreso personal.					
11. Demuestra empatía con mis metas e intereses.					
12. Me imparte valores, normas, conocimientos y prácticas que me ayudan a incorporarme al rol de la profesión.					
13. Me brinda realimentación constructiva con elogios oportunos.					
14. Me ayuda a desarrollar la habilidad para visualizar oportunidades en la solución de problemas.					
15. Fomenta el pensamiento independiente sin querer convertirme en su clon.					

16. Propicia la capacidad de reflexionar sobre mis procesos de pensamiento y la forma en que aprendo.					
17. No me utiliza para sus propios fines, tampoco para engrosar su currículum.					
18. Es capaz de guiarme entre conductas correctas e incorrectas porque es íntegro.					
19. Es un modelo por su buena reputación, respetado en el ámbito laboral y académico.					
20. Refleja la filosofía y la misión institucional.					

Sección C

Utilice la siguiente escala:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Personalización del servicio educativo que recibe el estudiante					
En la UM...	1	2	3	4	5
1. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad receptiva (observación, identificación, asimilación de la información...).					
2. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad reflexiva (análisis crítico de los contenidos y relación entre ellos).					
3. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad expresiva (competencia comunicativa, uso de los diferentes lenguajes).					
4. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad práctica (aplicación realización-manipulación-experimentación).					
5. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad adquisitiva (síntesis-memorización).					
6. Dedicar tiempo en clase para desarrollar mi capacidad extensiva (ampliación de contenidos, creatividad, nuevas actividades, atención a los objetivos individuales de cada alumno, etc.).					
7. Programan actividades orientadas a la satisfacción de mis necesidades educativas personales (potencialidades, aspiraciones, inquietudes, etc.).					
8. Fomentan, en función de mi edad y circunstancias, la adquisición de buenos hábitos de higiene y salud integral (alimentación, descanso, sueño, ejercicio físico, etc.).					
9. Me ayudan a comprender la importancia de la comunicación a través del lenguaje corporal.					
10. Toman en cuenta las diversidades funcionales motoras, auditivas, visuales y otras entre los alumnos.					
11. Incluyen actividades que promueven el desarrollo de mis habilidades manuales.					
12. Incluyen actividades que desarrollan una adecuada percepción de mi situación en tiempo y espacio.					
13. Fomentan mi capacidad de decisión y de valorar las consecuencias de mis decisiones.					
14. Organizan actividades que fomentan mi capacidad de asumir responsabilidades y compromisos.					
15. Se estimula mi fuerza de voluntad y dominio propio.					
16. Programan actividades orientadas al desarrollo de un estilo de vida sano.					
17. Valoran mi esfuerzo en las actividades de enseñanza que realizo.					

18. Me ayudan a conocer y expresar mis emociones, pasiones y sentimientos adecuadamente.					
19. Fomentan mi desarrollo social y de comunicación eficaz.					
20. Consideran los aspectos estéticos en mi aprendizaje (aprecio de la belleza, buena presentación, etc.).					
21. Fomentan en mí niveles adecuados de autoconcepto, autoestima, confianza y seguridad.					
22. Toman en cuenta los aspectos personales, interpersonales y espirituales en mi formación afectiva.					

APÉNDICE B

CONFIABILIDAD DE LOS CONSTRUCTOS

Confiabilidad de las variables

Tutoría

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.956	20

servicios de educación personalizada

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.968	22

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable personalización del servicio educativo

	Definición	Definición	Definición
Variables	Conceptual	instrumental	Operacional
Personalización del servicio educativo.	Acción de adaptar el servicio educativo a las características, al gusto o a las necesidades del estudiante.	Se determinó la variable personalización del servicio educativo percibido por estudiantes de la Universidad de Montemorelos en Nuevo León, por medio de los siguientes 22 ítems, bajo la escala:	Para medir la personalización del servicio educativo en la Universidad de Montemorelos percibido por estudiantes se obtuvo la media de los 22 ítems. La variable se consideró como métrica. Para hacer el plantea-

APÉNDICE D

DESCRIPTIVOS DE LOS DATOS DEMOGRÁFICOS

Descriptivos

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	49	33.6	48.5	48.5
	Hombre	52	35.6	51.5	100.0
	Total	101	69.2	100.0	
Perdidos	Sistema	45	30.8		
Total		146	100.0		

Facultad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FITEC	8	5.5	5.5	5.5
	ARTCOM	15	10.3	10.3	15.8
	FATEO	15	10.3	10.3	26.0
	FACEJ	8	5.5	5.5	31.5
	FACSA	62	42.5	42.5	74.0
	FACED	12	8.2	8.2	82.2
	FAPSI	6	4.1	4.1	86.3
	FACEST	16	11.0	11.0	97.3
	ESMUS	4	2.7	2.7	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Religión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Católico	2	1.4	1.4	1.4
	Evangélico	1	.7	.7	2.1
	Adventista	84	57.5	57.5	59.6
	Otro	2	1.4	1.4	61.0
	No la mencionó	57	39.0	39.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Medias aritméticas

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
T1	146	1.00	5.00	4.5274	.76289
T2	146	1.00	5.00	4.5479	.73421
T3	146	1.00	5.00	4.2329	1.03084
T4	146	1.00	5.00	3.9178	1.07323
T5	145	1.00	5.00	4.0966	.95978
T6	145	1.00	5.00	4.2414	.88409
T7	146	1.00	5.00	4.2329	.87131

T8	146	1.00	5.00	4.1507	.92731
T9	144	1.00	5.00	4.2708	.90236
T10	145	1.00	5.00	4.0069	1.08331
T11	145	1.00	5.00	4.3034	.92289
T12	146	1.00	5.00	4.3288	.83962
T13	145	1.00	5.00	4.1862	.90513
T14	145	1.00	5.00	4.2000	.81309
T15	145	1.00	5.00	4.2000	.96896
T16	145	1.00	5.00	4.2207	.86176
T17	146	1.00	5.00	4.3082	.99353
T18	145	1.00	5.00	4.3448	.83649
T19	146	1.00	5.00	4.4863	.78112
Tutoría	146	1.45	5.00	4.2653	.66134
N válido (según lista)	136				

Estadísticos descriptivos

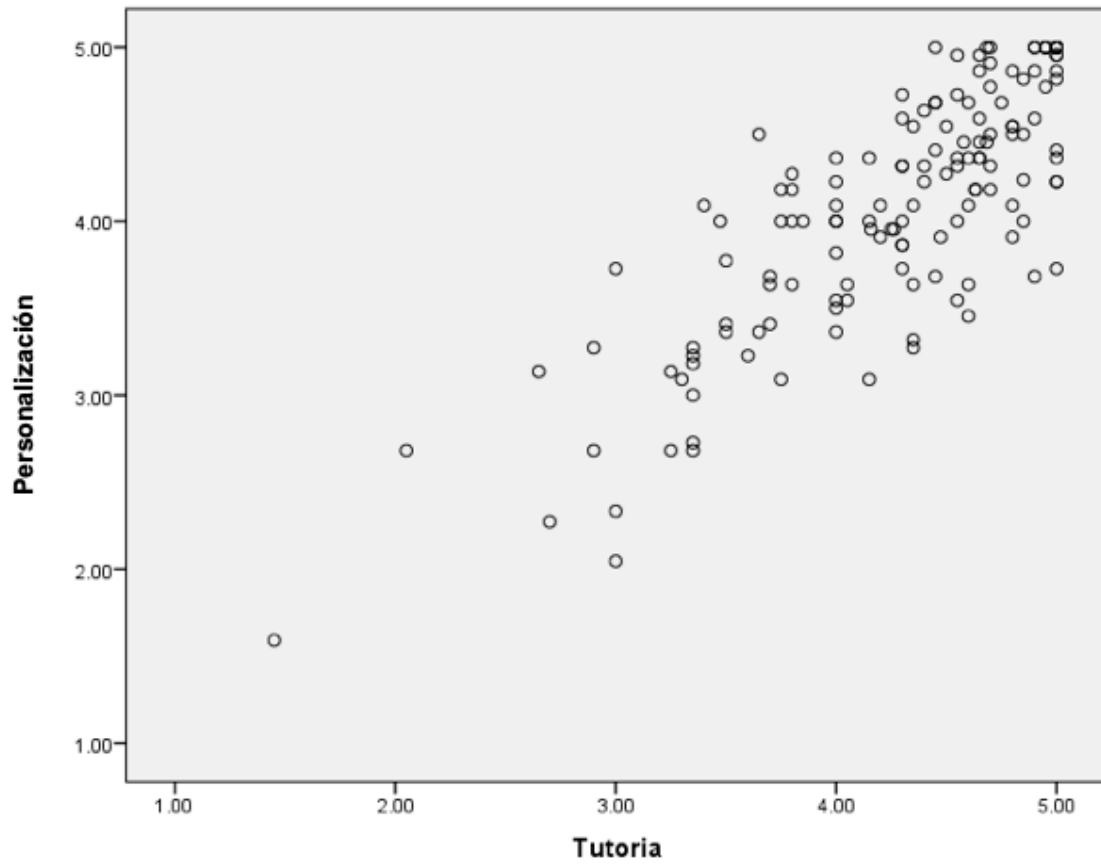
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P1	146	1.00	5.00	4.0685	.79357
P2	146	1.00	5.00	4.1233	.84601
P3	146	1.00	5.00	3.9726	.87844
P4	146	1.00	5.00	4.1712	.88948
P5	146	1.00	5.00	4.0342	.93524
P6	145	1.00	5.00	4.0483	.93043
P7	146	1.00	5.00	3.8425	1.00130
P8	146	1.00	5.00	4.1507	.86577
P9	145	1.00	5.00	4.0276	.95703
P10	146	1.00	5.00	4.0753	.91791
P11	146	1.00	5.00	3.9521	.99884
P12	146	1.00	5.00	4.0548	.93794
P13	146	1.00	5.00	4.1301	.90412
P14	146	1.00	5.00	4.2397	.78173
P15	146	1.00	5.00	4.0959	.84957
P16	146	1.00	5.00	4.2192	.94317
P17	146	1.00	5.00	4.1986	.96576
P18	146	1.00	5.00	3.9795	1.08576
P19	146	1.00	5.00	4.0479	.99884
P20	146	1.00	5.00	4.2192	.89051
P21	146	1.00	5.00	4.1438	.91719
P22	146	1.00	5.00	4.2397	.88126
TP	146	1.00	5.00	4.0380	.76120
N válido (según lista)	144				

APÉNDICE E

HIPÓTESIS NULA

Supuestos de regresión

Linealidad



Normalidad de los residuales

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Standardized Residual	.071	146	.066	.979	146	.025

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Errores independientes (no correlacionados)

Resumen del modelo^b

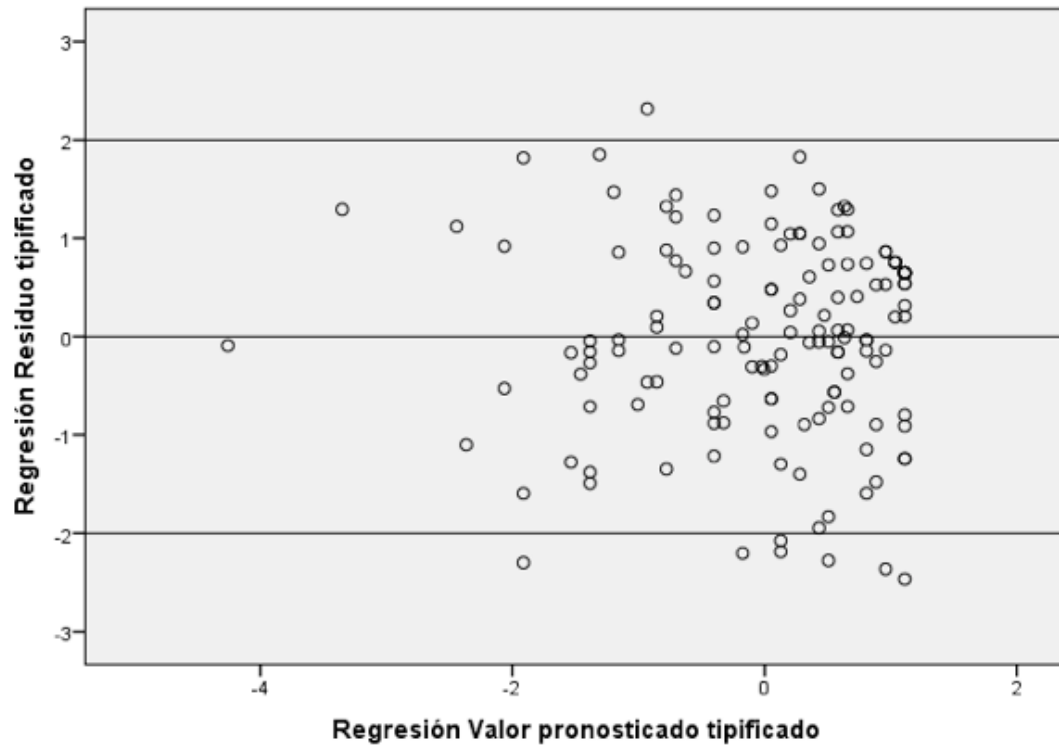
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado co-rregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.667	.40848	2.144

a. Variables predictoras: (Constante), Tutoría

b. Variable dependiente: Personalización

Gráfico de dispersión

Variable dependiente: Personalización



Resultados de regresión

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado co-rregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	.818 ^a	.669	.667	.40848	2.144

- a. Variables predictoras: (Constante), Tutoría
 b. Variable dependiente: Personalización

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	48.561	1	48.561	291.033	.000 ^b
	Residual	24.027	144	.167		
	Total	72.588	145			

- a. Variable dependiente: Personalización
 b. Variables predictoras: (Constante), Tutoría

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.360	.221		1.625	.106
	Tutoría	.875	.051	.818	17.060	.000

- a. Variable dependiente: Personalización

REFERENCIAS

- Abascal Fernández, E. y Grande Esteban, I. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. México: Esic.
- Álvarez González, M. y Álvarez Justel, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 125-143. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.2.219671>
- Álvarez Pérez, P. R. (2016). Tutoría universitaria como respaldo al aprendizaje y construcción del proyecto formativo del alumnado. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 13(31), 45-54.
- Amor Almedina, M. I. (2016). Evaluación de la orientación y la tutoría en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Córdoba. *Educatio Siglo XXI*, 34(1), 93-112. <https://doi.org/10.6018/j/253231>
- Arrubla Zapata, J. P. (2013). Marketing en universidades. Análisis de factores críticos de competitividad. *Escenarios: Empresa y Territorio*, 2, 17-209.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2003). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: Colección Biblioteca de la Educación Superior.
- Bachkirova, T., Arthur, L. y Reading, E. (2015). Evaluating a coaching and mentoring programme: challenges and solutions. *International Coaching Psychology Review*, 10(2), 175-189. <https://doi.org/10.1002/9781119656913.ch19>
- Barrera, A. G. (2012). Educación personalizada: principios, técnicas y recursos. *Revista Española de Pedagogía*, 252, 370-372.
- Barrio Maestre, J. M. (2007). Dimensiones del crecimiento humano. *Educación y Educadores*, 10(1), 117-134.
- Berger, S. (1990). *Mentor relationship and gifted learners*. Recuperado de <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED321491.pdf>
- Bey, T. M. (1995). Mentorships: transferable transactions among teachers. *Education and Urban Society*, 28(1), 11-19. <https://doi.org/10.1177/0013124595028001002>

- Borgobello, A. y Peralta, N. S. (2008). Las funciones tutoriales en la universidad: la percepción de los estudiantes de tres cátedras en la Universidad Nacional de Rosario de Argentina. *Estudios sobre Educación*, 17, 145-170.
- Buitrago, O. y Lilia, B. (2001). *Educación personalizada, una modalidad educativa*. Recuperado de <http://educacionlineamientosactuales.blogspot.com/2013/03/educacion-personalizada-una-modalidad.html>
- Bulger, M. (2016). Personalized learning: the conversations we're not having. *Data and Society*, 22, 1-29
- Calderero Hernández, J. F., Perochena González, P. y Peris Sirvent, R. M. (2015). Estudio integrador de elementos significativos en la formación de maestros. Una propuesta para la autoevaluación docente. *Tendencias Pedagógicas* 25, 121-148.
- Calderón Hernández, J. F. (2015). *La educación personalizada como solución social y ambiental*. Recuperado de <http://www.josebarta.com/wp-content/uploads/2015/12/La-educacio%CC%81n-personalizada-como-solucio%CC%81n-social-y-ambiental.-Texto-conferencia-JF-Calderero-19-nov-2015.pdf>
- Carrasco, J. B. (2011). *Educación personalizada: principios, técnicas, y recursos*. Madrid: Síntesis.
- Carrasco, J., Javaloyes Soto, J. J. y Calderero Hernández, J. F. (2007). *Cómo personalizar la educación*. Madrid: Narcea.
- Clair, K. L. (1994). Faculty-to-faculty mentoring in the community college: an instructional component of faculty development. *Community College Review*, 22(3), 23-35. <https://doi.org/10.1177/009155219402200304>
- Conley, K. (2001). *Investigation of the dimensions of mentoring* (Tesis doctoral). University of Kansas, Lawrence, KS.
- Cruz Flores, G. D. L., Chehaybar y Kury, E. y Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, 40(157), 189-209.
- De la Cruz Flores, G. (2014). Aspectos asociados al desempeño de la tutoría en los estudios de posgrado. *Observar. Revista Electrónica de Didáctica de las Artes*, 8, 5-37. Recuperado de <https://www.observar.eu/index.php/Observar/article/view/54/61>
- Diez Macho, A. (1963). *Enciclopedia de la Biblia*. Barcelona: Garriga.
- Dolmas, D. (1994). A rating scale for tutor evaluation in a problem-based curriculum: validity and reliability. *Medical Education*, 28, 550-558.

- Dwelshauvers, G. (1967). *Educación de la voluntad. Hábitos, responsabilidad, educación del esfuerzo, utilización de la energía voluntaria, personalidad y libertad*. Buenos Aires: Club de Lectores.
- Fagenson-Eland, E., Marks, M. y Amendola, K. (1997). Perceptions of mentoring relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 51, 29-42. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1997.1592>
- Fernández Juárez, P. (2004). La tutoría académica personalizada y su importancia en la eficiencia escolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 4(2), 7-10.
- Fernández-Saliner Miguel, C. (2014). La tutoría universitaria en el escenario del espacio europeo de educación superior: perfiles actuales. *Teoría de la Educación*, 26(1), 161-186. <https://doi.org/10.14201/teoredu2014261161186>
- Garatte, L. y García Clúa, M. N. (2016). La educación personalizada en Argentina durante la última dictadura militar. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 27(52), 182-206.
- García Hoz, V. (1967). *Educación personalizada. La educación al servicio de la libertad*. Madrid: Imprenta Ramón Soto.
- García Hoz, V. (1988). *Educación personalizada*. Madrid: Rialp
- Goicoechea Gaona, M. A. y Fernández Guerrero, O. (2014). Filosofía y educación afectiva en amor y pedagogía, de Unamuno. *Teoría de la Educación*, 26(1), 41-58.
- González Capetillo, O. y Flores Nahara, M. (1999). *El trabajo docente: enfoques innovadores para el diseño de un curso*. México: Trillas
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. y Black, W. C. (1999). *Análisis multivariante* (Vol. 491). Madrid: Prentice Hall.
- Hernández Colmenares, M. (2008). Importancia y satisfacción de la tutoría en los estudiantes de la Universidad de Montemorelos. *Revista Memorias*, 9(1), 65-76.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera Rodríguez, M. G. (2017). Las tutorías, un apoyo trascendente para los universitarios. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 7(4), 1-12.
- Holgado Barroso, J. (2014). Los grados de magisterio y el modelo competencial. Un estudio crítico desde la educación personalizada. *Revista de Investigación Educativa Conect@ 2*, 4(9), 80-105.

- Jardón-Giner, P., Sancho-Álvarez, C. y Grau-Vidal, R. (2014). Meta-evaluación el concepto educación personalizada: búsqueda y análisis. *Revista Digital de Investigación Educativa Conect@*, 5(9), 8-26. Recuperado de <https://roderic.uv.es/handle/10550/39656>
- Lindbo, T. L. y Shultz, K. S. (1998). The role of organizational culture and mentoring in mature worker socialization toward retirement. *Public Productivity & Management Review*, 22(1), 49-51. <https://doi.org/10.2307/3380589>
- Liñan Varas, M. Á. (2018). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según la percepción de los docentes en las instituciones educativas de la Red 23 en la UGEL 04 del distrito de Comas* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Lobato Fraile, C. y Guerra Bilbao, N. (2014). Las tutorías universitarias en el contexto europeo. *Orientación y Sociedad*, 14, 67-68.
- López, A. (2009). *Descubrir la grandeza de la vida. Una vía de ascenso a la madurez personal*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- López-Martín, S., Albert, J., Fernández-Jaén, A. y Carretié, L. (2013). Emotional distraction in boys with ADHD: neural and behavioral correlates. *Brain and Cognition*, 83(1), 10-20.
- Lucas, R. (2010). *Explícame la persona, nuevo lenguaje para responder a preguntas de siempre*. Roma: Art.
- Lyons, W., Scroggins, D. y Rule, P. B. (1990). The mentor in graduate education. *Studies in Higher Education*, 15(3), 277-285. <https://doi.org/10.1080/03075079012331377400>
- Maclellan, E. (2001). Assessment for learning: the differing perceptions of tutors and students. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 26(4), 307-318. <https://doi.org/10.1080/02602930120063466>
- Martínez Clares, P., Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19(1), 287-310. <https://doi.org/10.5944/educXX1.13942>
- Mateos-Martín, A., Macías-Sánchez, J. y Arteaga Martínez, B. (2017). Una experiencia dentro de la conceptualización personalizada en el aula de infantil. *Educación Matemática en la Infancia*, 5(2), 65-79.
- Medina Rubio, R. (1989). La educación como un proceso de personalización en una situación social. En V. García Hoz (Dir.), *Tratado de educación personalizada. El concepto de persona* (pp. 13-41). Madrid: Rialp.

- Mendivelso Carrillo, H. y Lobos Robles, F. (2019). La evolución del marketing: una aproximación integral. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13(1), 58-70.
- Molina García, M. G. (2014). Exploración de la tutoría desde la percepción de los alumnos en una universidad pública del estado de Guanajuato. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 166-170.
- Montánchez Torres, M. L. y Martínez Suárez, P. C. (2017). Plan de acción tutorial como actividad pedagógico-formativa en la Universidad Regional Amazónica, IKIAM. *CienciAmérica*, 6(2), 76-81.
- Narro Robles, J. y Arredondo Galván, M. (2013). La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), 132-151.
- Nieto Cruz, M. C., Cortés Cárdenas, L. y Cárdenas Beltrán, M. L. (2013). La tutoría académica en lenguas extranjeras: expectativas y realidades. *Educación y Educadores*, 16(3), 472-500.
- Niño Arteaga, M. E., Mendoza Saucedo, F. y Méndez Pineda, J. M. (2013). Tutoría y orientación educativa en el nivel superior desde la perspectiva de la organización escolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 10(25), 62-67.
- Peralta Silva, G. O. y Linares Cazola, J. G. (2014). Las estrategias de marketing y los niveles de participación de mercado de las universidades 2010. *Crescendo*, 4(1), 15-22.
- Pérez Cusó, F. J., Martínez Clares, P. y Martínez Juárez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29, 81-101. <https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>
- Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2015). Tutoría universitaria y servicios de orientación: dos realidades en un mismo contexto. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 177-192. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.2.219461>
- Pérez Gómez, Á. (2010). Aprender a educar. Nuevos desafíos para la formación de docentes. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 24(2), 37-60.
- Pérez Guerrero, J. y Ahedo Ruiz, J. A. (2020). La educación personalizada según García Hoz. *Revista Complutense de Educación*, 31(2), 153-161. <https://doi.org/10.5209/rced.61992>
- Peyton, A. (2001). Mentoring in gerontology education: new graduate student perspectives. *Educational Gerontology*, 27(5), 347-359.

- Quinteros del Águila, F. (2013). Las escuelas de los profetas. *Apuntes Universitarios*, 3(1), 105-115.
- Richardson, J. y King, E. (1998). Adult students in higher education. Burden or boon? *Journal of Higher Education*, 69(1), 65-88.
- Rodríguez, S. (2004). *La acción tutorial en la universidad*. Barcelona: Manual de tutoría universitaria.
- Ross-Thomas, E. y Bryant, C. (1994). Mentoring in higher education: a descriptive case study. *Education*, 115(1), 70-77.
- Salas García, B. y Serrano Hernández, I. (1998). *Modelo educativo: desarrollo de la identidad personal. Ámbitos de la persona, el aprendizaje autónomo y la organización cooperativa*. Barcelona: EUB.
- Salomón Cruz, J., Castillo Orueta, M. L. y Córdova Hernández, J. A. (2016). Desempeño del tutor de medicina en una universidad pública. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 1-12. <https://doi.org/10.23913/ride.rfi13.235>
- Sánchez Rosado, O. B., Paz Gómez, C., Ancona Alcocer, M. C., Muñoz Aparicio, C. G. y Navarrete Torres, M. C. (2015). La percepción de los estudiantes en la división académica de Ciencias Económico Administrativas en cuanto al programa de tutorías. *Revista Global de Negocios*, 3(3), 77-92.
- Santos Guerra, M.A. (2006). *El pato en la escuela o el valor de la diversidad*. Alicante: CAM.
- Sauleda Parés, N., Martínez Ruiz, M. A. y Van Veen, D. (1997). Los modelos de tutoría: un escenario necesario para la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 28, 119-130.
- Serrano Gallardo, P., Martínez Marcos, M., Espejo Matorrales, F., Arakawa, T., Magnabosco, G. T. y Pinto, I. C. (2016). Factores asociados al aprendizaje clínico de los estudiantes de enfermería en la atención primaria de salud: un estudio transversal analítico. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 24, 28-37. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.0327.2803>
- Stones, E. y Gilroy, P. (2001). Divine Intervention. *Journal of Education for Teaching*, 27(1), 5-12.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. México: CAM.

- Touriñán López, J. M. (2010). Familia, escuela y sociedad civil. Agentes de educación intercultural. *Revista de Investigación en Educación*, 7, 7-36.
- Vázquez, S. M. y Daura, F. T. (2012). La educación personalizada. Algunas precisiones en torno al concepto. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 19, 17-37.
- Viator, R. (2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, 26, 73-93. [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(00\)00002-7](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(00)00002-7)
- White, E. (1971). *Palabras de vida del gran Maestro*. Miami, FL: Pacific Press.
- Young, C. y Wright, J. V. (2001). Mentoring: the components for success. *Journal of Instructional Psychology*, 28(3), 202-207.
- Zapata Rotundo, G. J., Mirabal Martínez, A. y Canet Giner, M. T. (2015). El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo. *Ciencia y Sociedad*, 40(4), 785-822. <https://doi.org/10.22206/cys.2015.v40i4.pp785-822>