RESUMEN

PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES CON RESPECTO
A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA
EL DOCENTE COMO TUTOR

por

Juan Adolfo Ruiz Dyck

Asesor principal: Jorge Omar Trisca

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

Título: PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA EL DOCENTE COMO TUTOR

Nombre del investigador: Juan Adolfo Ruiz Dyck

Nombre y título del asesor principal: Jorge Omar Trisca, Doctor en Educación

Fecha de finalización: Mayo de 2018

Problema

El propósito de este trabajo fue investigar si el desempeño y las capacidades del tutor son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría de acuerdo con la percepción de los estudiantes.

Metodología

El trabajo que se realizó responde a un diseño con enfoque cuantitativo con alcance explicativo y transversal. La población que se utilizó estuvo conformada por estudiantes que pertenecían a la educación media superior y al nivel universitario, que estuvieron inscritos durante el primer semestre del curso escolar 2016-2017. Las variables independientes de esta investigación fueron la actitud empática, la disposición

para atender, la capacidad tutorial, la capacidad académica y el compromiso con la tutoría. Estas variables corresponden a las capacidades de los tutores. La variable dependiente fue la satisfacción con el programa de tutoría de parte de los estudiantes.

Resultados

La variable dependiente presentó una media cercana a 2, lo que se interpretó como un valor muy aceptable. Esto corresponde a un 60% de satisfacción. Estadísticamente, las variables independientes resultaron ser factores predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría de parte de los estudiantes.

Conclusiones

Este trabajo concluye que, de acuerdo a la percepción de los estudiantes, cuando observan mayor actitud empática, compromiso tutorial, disposición a atender, capacidad tutorial y capacidad académica en sus tutores, su satisfacción con el programa de tutoría mejora. Estos aspectos del desempeño no presentan diferencias significativas en cuanto al género y la edad del estudiante.

Universidad de Montemorelos

Facultad de Educación

PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA EL DOCENTE COMO TUTOR

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Gestión Docente

por

Juan Adolfo Ruiz Dyck

Mayo de 2018

PERCEPCIÓN DE ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA EL DOCENTE COMO TUTOR

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Gestión Docente

por

Juan Adolfo Ruiz Dyck

APROBADA POR LA COMISIÓN:

Asesor principal: Dr. Jorge Trisca

Mtro. Daniel Gutiérrez Colorado,
Examinador externo

Miembro: Dr. Jaime Rodríguez Gómez

Dr. Ramón Andrés Díaz Valladares,
Director de Estudios Graduados

Miembro: Mtro. Luis Fontaine Guevara

9 de mayo de 2018
Fecha de aprobación

DEDICATORIA

La realización de esta tesis trajo consigo sacrificio, esfuerzo y dedicación, tanto a nivel profesional como laboral, por lo que su culminación implica un logro importante para mi desarrollo profesional; por lo que dedico este trabajo a todas las personas que directa o indirectamente facilitaron los procesos de investigación, porque gracias a su apoyo hicieron posible la terminación del mismo.

De forma especial dedico la tesis a mis padres Adolfo Ruiz y Arlene Dyck, a mi querida familia y a mis entrañables amistades. Por último y no menos importante dedico este trabajo a Dios, porque me dio las fuerzas para culminar satisfactoriamente mis estudios de maestría.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS …….. vi

RECONOCIMIENTOS…….. vii

Capítulo

I. ANTECEDENTES…….. 1

Introducción……. 1
Problema…….. 3
Pregunta de investigación……. 4
Hipótesis……..... 4
Justificación……. 4
Objetivo general…….. 7
Objetivos específicos……. 7
Delimitaciones……. 8
Limitaciones……. 8
Definición de términos…… 9
Trasfondo filosófico……. 10

II. MARCO TEÓRICO……..... 19

Enfoque conceptual de la tutoría……. 19
Tutoría educativa universitaria…… 20
Desempeño del docente como tutor……..... 24
Perfiles actuales del tutor……. 26
Entrenador (coaching)…… 26
Mentoría (mentoring)…… 27
Capacidades docentes para la tutoría…… 28
Importancia del desempeño del tutor…… 28

III. METODOLOGÍA……. 36

Diseño del estudio……. 36
Población de estudio y muestra…….. 36
Operacionalización de variables……. 37
Instrumento de investigación…… 38
Operacionalización de hipótesis……..... 38
Recolección de datos…… 39
Análisis de datos…… 39

IV. RESULTADOS…….. 43

Introducción……. 43
Participantes en el estudio…… 43
Valoración del inicio del proceso tutorial……..... 44
Percepción general del programa de tutoría…… 46
Referente al desempeño y capacidad del tutor…… 47
Validez y confiabilidad de la escala……. 47
Descripción del desempeño y capacidad del tutor…… 48
Prueba de hipótesis…… 51
Otros análisis…….. 52

V. RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……. 55

Resumen……. 55
Discusión……. 56
Conclusiones…….. 58
Recomendaciones……. 59

Apéndice

A. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES…….. 60

B. INSTRUMENTO……..... 62

C. SALIDAS ESTADÍSTICAS (SECCIÓN A Y C DEL INSTRUMENTO)……. 69

D. ANÁLISIS FACTORIAL…… 80

E. SALIDAS ESTADÍSTICAS DE LA SECCIÓN B DEL INSTRUMENTO…... 85

F. SALIDAS ESTADÍSTICAS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS……... 91

G. SALIDAS ESTADÍSTICAS DE LOS ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS…. 97

REFERENCIAS……. 100

LISTA DE TABLAS

1. Ejemplo de la Operacionalización de variables……. 37

2. Operacionalización de la hipótesis nula…….. 38

3. Datos demográficos de la muestra…….. 44

4. Confiabilidad del desempeño y capacidad del tutor y sus factores…… 48

5. Medias de los ítems de la capacidad para la acción tutorial…… 50

6. Correlaciones entre dimensiones de capacidad y desempeño tutorial... 52

RECONOCIMIENTOS

A la Facultad de Educación y a la división de posgrado de la Universidad de Montemorelos, por permitirme estudiar maestría en gestión docente y por realizar el presente trabajo en sus instalaciones

A las coordinaciones de las distintas carreras en la Universidad de Montemorelos, por facilitar a los estudiantes para invitarlos a participar en el presente trabajo de investigación.

A los estudiantes que me permitieron realizar la recolección de datos y extraer información confiable, tanto de su proceder académico como de su percepción acerca de la función del docente como asesor académico y que mantuvieron una actitud responsable, ya que permitió el inicio, curso y terminación del presente trabajo.

A los miembros de mi comité de tesis, doctores Jorge Trisca y Jaime Rodríguez, por aceptarme como asesorado de tesis, por brindarme la atención y el tiempo necesarios. Además, por compartir conmigo todo su conocimiento y mostrar un alto interés en desarrollar esta investigación con la mejor calidad posible.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

Introducción

La tutoría, para Molina García (2014), es una función del docente que ha figurado desde épocas remotas en los trabajos y pensamientos de Platón, Sócrates o Confucio. Incluso los maestros en épocas pasadas aconsejaban a los estudiantes en diferentes asuntos (Fernández Barberis y Escribano Ródenas, 2016) y por casi 100 años la tutoría permaneció activa en unos cuantos lugares del mundo. Sin embargo, el concepto de tutoría fue formalizado poco después de que Levinson y Roche realizaron, con profundo interés, varias investigaciones relacionadas a la tutoría, de las cuales publicaron hallazgos, demostrando la relación entre tener un tutor y el éxito. Debido a sus trabajos, varias ciencias le brindaron, de forma gradual, la importancia adecuada a la tutoría en el proceso de aprendizaje y en el desarrollo psicosocial de los estudiantes (Molina García, 2014), convirtiéndose con el tiempo en una práctica generalizada que cobra cada vez mayor importancia (García López, Cuevas Salazar, Vales García y Cruz Medina, 2012).

Actualmente, organizaciones internacionales y nacionales promueven la tutoría como una estrategia educativa clave para las escuelas ya que asegura al largo plazo la formación integral de los estudiantes (Molina García, 2014; Salomón Cruz, Castillo Orueta y Córdova Hernández, 2016; Sánchez Rosado, Paz Gómez, Ancona Alcocer, Muñoz Aparicio y Navarrete Torres, 2015). En la mayoría de los países de

Europa, en Canadá y Estados Unidos, los departamentos de tutoría en las universidades constituyen instancias de gran importancia porque la tutoría es una forma de trabajo que les ayuda a aumentar la calidad académica a un nivel significativo y para mantener un nivel alto es importante generar más acciones dirigidas al aprovechamiento del estudiante (Herrera Rodríguez, 2017).

Hay varios conceptos de tutoría en el mundo. En las universidades anglosajonas se persigue la educación individualizada, procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos. En el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene los estándares de disciplina (García Pérez, 2010). En México, la tutoría es un acompañamiento y atención personalizada del docente hacia el alumno que favorece su adaptación al ambiente universitario, su formación y el logro de los objetivos académicos (Salomón Cruz et al., 2016).

En este sentido, existe diversidad en la aplicación de la actividad tutorial por país y también por institución, lo que genera diferencias de opiniones con respecto a las funciones de los mentores en el proceso tutorial. En un contexto general, los tutores tienen cuatro funciones principales, las cuales son crear un ambiente de aprendizaje solidario, gestionar un proceso de aprendizaje individual, propiciar el desarrollo del empoderamiento de los atributos profesionales y lograr una mejora en las habilidades profesionales (Cervera Gasch et al., 2017). Sin embargo, cada institución educativa tiene la necesidad de adaptar las funciones tutoriales a las condiciones institucionales, como es su historia, modelo curricular, planta docente, recursos humanos, entre otros, así se elaborará un programa de tutoría completo y relevante al cual se le realizarán mejoras periódicamente (Herrera Rodríguez, 2017).

Problema

En el marco de las nuevas reformas educativas, el nuevo modelo educativo nacional como el panorama mundial, la institución junto a su cuerpo docente, a la que pertenecen los estudiantes participantes a la investigación, preparan una renovación integral del proceso educativo para el ciclo escolar 2018-2019, con el propósito fundamental de contar con programas educativos para cada área de trabajo, que sean actualizados constantemente pare asegurar su efectividad y pertinencia. En dicho contexto surge la necesidad de que cada institución evalúe de forma integral el programa de tutoría empleado activo y que considere las mejoras pertinentes en el nuevo programa. Sin embargo, realizar una evaluación completa a un programa institucional de tutoría es un trabajo extenso para cubrirlo en una sola investigación, porque requiere de una evaluación periódica y conlleva unir tres partes, que son la evaluación que realizan las autoridades de la institución a sus directivos sobre su aporte a la gestión en la tutoría y otras áreas de trabajo, la evaluación que los alumnos pueden hacer de la función del docente como tutor académico y la autoevaluación que el personal docente realiza de su trabajo efectuado como tutor. Tomando en cuenta lo anterior, la presente investigación se centró en considerar la opinión de los estudiantes acerca de las capacidades docentes para la tutoría.

Así, el presente trabajo está acorde con las situaciones en las que se encuentran diversas instituciones de educación media y superior, en los esfuerzos realizados en el ejercicio correcto de las funciones tutoriales por parte de los docentes. También, en la mejora del perfil docente, que tiene que estar vinculado al compromiso con el valor educativo de las tutorías y a demostrar interés y mantener un constante desarrollo de las capacidades que se emplean en la tutoría.

Pregunta de investigación

En el marco del problema planteado, en la presente investigación se trabajó alrededor de la siguiente cuestión: ¿Las capacidades y la disposición del docente en su función como tutor académico son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría, de acuerdo con la percepción de los estudiantes?

Hipótesis

La hipótesis que plantea este trabajo es la siguiente: las capacidades y la disposición del docente en su función como tutor académico son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría de los estudiantes.

Justificación

En la mayoría de los países del mundo, especialmente en los que pertenecen a instancias internacionales como la ONU, la UNESCO o el EEES, se están produciendo cambios en el campo de la educación, derivados de las demandas actuales que demanda la sociedad a las instituciones de educación; por ejemplo, conseguir la formación integral de su alumnado, contribuir al desarrollo de la ciencia y la investigación, transmitir la cultura y formar personas capaces de adaptarse al escenario cambiante y complejo de la sociedad. En este sentido, la tutoría y la orientación de los estudiantes constituyen herramientas imprescindibles debido a que atienden los problemas académicos y personales de forma integral (Amor Almedina, 2016).

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 et al., 2015), en vías de

renovación en el nivel superior (Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2014). Para ello, complementar la formación de los estudiantes y asegurar su correcta inducción, desarrollo y progreso académico exitoso se vuelven acciones imprescindibles para las instituciones de educación superior a nivel global. Para lo cual, la participación adecuada de los tutores y tutorados en el programa de tutoría cobra gran relevancia en la actualidad (Molina García, 2014).

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).

Otro aspecto importante a evaluar son los beneficios que perciben los tutorados que les aporta en su vida personal y profesional, como en el aspecto académico, el desempeño del tutor. Considerar el punto de vista de los alumnos en cuánto a los diferentes procesos que juegan un papel en la formación integral es un aspecto relevante en la actualidad, están acorde al nuevo modelo educativo centrado en el aprendizaje del estudiante (Fernández Barberis y Escribano Ródenas, 2016; Molina García, 2014).

En el mismo tenor y considerando que las universidades desde hace algunos años se interesan por conocer la percepción de los estudiantes en distintos aspectos, como por ejemplo la docencia, la tutoría o la oferta educativa (Pérez Cusó et al., 2015), la presente indagación contempló sólo la percepción del estudiante, lo que no permite conocer la situación que tiene la aplicación del programa institucional de tutorías, ya que para tener una visión más completa es necesario estudiar a fondo a quien proporciona el servicio (tutores) y a quien lo administra, es decir a los propios

profesores y a la institución en general (Sánchez Rosado et al., 2015). En este contexto se entiende a la percepción como la manera en que las personas organizan en su mente algo y le dan una explicación e incluso una atribución. La percepción puede ser utilizado como un indicador de calidad (Molina García, 2014).

En el caso de la percepción al respecto del ejercicio de la tutoría, la situación puede tornarse confusa, ya que básicamente se trata de un servicio educativo, por lo que indagar cómo ven o experimentan este servicio los destinatarios puede arrojar inconsistencias desde la perspectiva de que un servicio está considerado como intangible, heterogéneo, perecedero y con características de inseparabilidad y de especialidad. Es decir que el tutor, quien presta el servicio, puede presentar variantes ante quien recibe el servicio, pero además debe ser un especialista formado y capacitado para brindar la tutoría. Por otra parte, en torno del concepto de percepción, se reconoce la presencia de una dialéctica entre la información conceptual, juego de subjetividades en el proceso de investigación (subjetividades de los entrevistados y subjetividades de los investigadores) e información empírica producto de las entrevistas. En términos generales, el concepto de percepción de la tutoría está ligado a diversas situaciones que suceden en el entorno, por lo que percibir o tener una idea o imagen de un servicio como la tutoría puede ser equiparable a la experiencia personal de la misma; de la cual se puede obtener información relevante que ayude a mejorar el servicio prestado (Castro Rodríguez y Lara Verástegui, 2017; Sánchez Rosado et al., 2015).

Por otra parte, el desempeño del tutor significa proporcionar a los estudiantes las herramientas y la ayuda indispensable para que estos cubran con éxito sus metas académicas, personales y profesionales que se plantearon en un principio al ingresar

a los estudios. Es decir, el desempeño del tutor influye en la elaboración del proyecto de vida de los estudiantes (Salomón Cruz et al., 2016).

De acuerdo a las investigaciones consultadas, la función tutorial es un espacio de formación y asesoramiento académico del alumnado que guarda el equilibrio con los aspectos personales y profesionales. Este proceso lo desempeñará un docente competente y preparado para gestionar los procesos de aprendizaje del alumnado. Todo ello va a implicar la redefinición del trabajo del profesorado, de su formación y desarrollo profesional y un cambio en su tradicional rol de transmisor de conocimientos al nuevo rol de profesional que crea y organiza ambientes de aprendizaje complejos, implicando al alumnado en su propio proceso de aprendizaje mediante estrategias y actividades adecuadas.

La información que generó esta investigación ayudará a los docentes a considerar seriamente la relación tutorial de una manera dinámica y productiva donde todo lo que hace en esta interacción tiene un efecto sobre el alumno. La problemática resuelta ayudará a las instituciones educativas a mejorar el programa de tutoría en los aspectos que se necesiten.

Objetivo general

El objetivo general de este trabajo fue investigar si las capacidades y la disposición del tutor son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría de acuerdo con la percepción de los estudiantes.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de este trabajo fueron los siguientes:

1. Conocer la percepción del tutorado referente al programa de tutoría.

2. Investigar si la actitud empática, el compromiso con la actividad tutorial, la disposición para atender, la capacidad para la acción tutorial y la capacidad para orientar académicamente son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría, de acuerdo con la percepción de los estudiantes.

3. Conocer la percepción del tutorado con la experiencia referente al inicio del proceso tutorial.

Delimitaciones

La presente investigación estuvo dirigida a estudiantes de educación preparatoria y de universidad que estuvieron matriculados durante el periodo de recolección de datos (agosto a diciembre de 2016), en centros educativos que cuentan con un programa institucional activo de tutoría en la ciudad de Montemorelos, Nuevo León. Participaron estudiantes inscritos en seis instituciones distintas del sector privado. Tres pertenecen al nivel medio superior y tres al nivel superior.

Limitaciones

La presente investigación se concretó a determinar, desde la percepción del estudiante, si las capacidades y la disposición con la que el docente desempeña su función como tutor académico explican de manera significativa su satisfacción con el programa de tutoría. Acepta que la tutoría académica y la tutoría personal son distintas; sin embargo, están relacionadas y en esencia ambas procuran el aprovechamiento del estudiante. Además, acepta que la información para tomar decisiones en la materia no será completa hasta que se reúnan los datos de tres partes: el alumnado, el cuerpo docente y los directivos (Fernández Barberis y Escribano Ródenas, 2016; García Ríos, García Ríos, Castro García y Arias Valencia, 2018).

Los estudiantes participantes fueron los que estaban inscritos en instituciones educativas que manejan un concepto integral de tutoría, que delimita la esfera de acción de cada tipo de tutoría en la institución. En este contexto, el diseño inicial de esta investigación contempló recolectar datos de una muestra mayor y de más instituciones educativas diferentes en el estado de Nuevo León. Ante diversas situaciones, por tiempo y distancia, se finalizó la captura de datos con estudiantes provenientes de seis instituciones diferentes, de las cuales tres se ubican en el municipio de Montemorelos, dos en el municipio de Monterrey y una en el noroeste de la República Mexicana.

Definición de términos

En la presente investigación figuran términos que se complementan entre sí. Por ello, se dedica la siguiente sección a definir los conceptos y mostrar el sentido conceptual de los términos empleados.

Tutoría: la tutoría es una interacción más personalizada entre el profesorado y el alumno con el objetivo de guiar el aprendizaje de dicho alumnado, adaptándolo a sus condiciones individuales y a su estilo de aprender, de modo que cada estudiante alcance el mayor nivel de dominio posible (Fernández-Salinero Miguel, 2014).

Tutor: el tutor es un profesional del área docente que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en su proceso de aprendizaje. También es un profesional que posee actitudes que posibilitan la relación profunda, rica y eficaz con los otros. Tales actitudes no son innatas, pero pueden mejorarse con el ejercicio. Entre las actitudes humanas se destacan cinco: (a) la empatía, (b) la autenticidad, (c) la madurez, (d) la responsabilidad y (e) la sociabilidad. El tutor es un

profesional que posee un conjunto de destrezas y técnicas que se adquieren por medio de la formación continua (formal, no formal o informal), aunque en cierta medida dependen de las cualidades humanas. Entre las cualidades científico-técnicas se destacan cinco: (a) la planificación de proceso, que supone tener una visión clara y precisa de las metas y objetivos, (b) la organización y coordinación, (c) la motivación y evaluación, (d) el dominio de técnicas de diagnóstico e intervención psicopedagógica y (e) la aplicación de técnicas de motivación, técnicas grupales, entrevistas y reducción de tensiones (Fernández-Salinero Miguel, 2014).

Tutorado: el tutorado es el estudiante. El alumno es el verdadero protagonista del proceso de orientación, ya sea como objetivo directo de intervención, por el asesoramiento del docente universitario y del profesional del entorno de las prácticas, así como por el apoyo de los compañeros de cursos superiores, o como objetivo indirecto, derivado de los aprendizajes que un docente novel adquiere gracias al apoyo de otro docente experimentado. En cada caso, toda estrategia educativa se centra en mejorar la relación entre alumnos y su entorno (Fernández-Salinero Miguel, 2014).

Trasfondo filosófico

La presente investigación trata como tema la tutoría y la formación del alumno. Desde la perspectiva bíblica adventista, la formación humana tiene un significado más amplio. Comprende la dimensión física, mental y espiritual. Todas las dimensiones son importantes y están íntimamente relacionadas. Cada una de ellas necesita desarrollarse armoniosamente hasta alcanzar la perfección, porque a cada persona Dios le ha asignado una misión que debe ser fielmente completada. Para ello, los seres humanos necesitan ser entendidos en toda ciencia, sabiduría e inteligencia, sin

defectos, de buen parecer, cultos y aptos para desempeñar diligentemente cualquier trabajo. Sin embargo, el hombre al nacer empieza a crecer y a aprender de su madre mientras es bebé y de otras personas desde que es un niño hasta alcanzar la madurez física, mental y espiritual. Durante toda su vida el hombre depende totalmente de Dios para cualquier asunto. Mediante la educación Dios cumplirá su propósito de elevar a los seres humanos a la posición encumbrada de la cual se perdió el derecho de permanecer por la entrada del pecado y transformará los defectos del carácter en las personas y las volverá idóneas para vivir en la patria celestial. Dicho proceso es una labor ciento por ciento divina; lo único que hace el ser humano es entregar voluntariamente su vida a Dios.

En la postura bíblica adventista para la educación, la forma de trabajo de los maestros es crucial. Debe realizarse cercana al estudiante, demostrando un sincero interés en su desarrollo físico, mental y espiritual. En este contexto, se realiza una investigación bíblica en relación al docente como tutor.

Un tutor en la enseñanza es un profesor encargado de orientar y aconsejar a los alumnos de un curso o a los que estudian una determinada asignatura. Sin embargo, la Biblia hace mención de un concepto similar, pero en otro contexto. Alrededor del año 58 D. C. en la cultura grecorromana, a la que se dirigió Pablo en su epístola a los gálatas, el tutor era un guardián de menores, quien se encargaba de cuidarlos y administrar sus bienes, los instruía hasta que alcanzaban su madurez espiritual, física e intelectual, la cual era reconocida previa aprobación del padre. Para los hebreos era más familiar el término cuidador, que era asociado a “administradores”, “mayordomos” o “encargados”. El papel del cuidador era integral. Una de sus

principales funciones radicaba en que debía enseñar al menor y a su vez fungía como administrador de los bienes del padre.

Jesús de Nazaret relató tres parábolas a los publicanos y pecadores que se habían reunido para oírle, con el propósito de enseñar el gozo del Padre y de sus santos ángeles por el arrepentimiento de los pecadores. En la tercera intervención dijo:

> Un hombre tenía dos hijos; y el menor de ellos dijo a su padre: Padre, dame la parte de los bienes que me corresponde; y les repartió los bienes. No muchos días después, juntándolo todo el hijo menor, se fue lejos a una provincia apartada; y allí desperdició sus bienes viviendo perdidamente. (Lucas 15: 11-32)

Jesús no dio detalles acerca de la edad del hermano menor ni del mayor, pero Cristo presentó como inmaduro el reclamo de la herencia del hermano menor al padre, lo que hace pensar que interrumpió su formación a cargo de su tutor, por lo cual, cuando obtuvo el poder de acceder a la herencia, no estaba preparado y malgastó su fortuna. Y aprendió una importante lección de mal gusto que pudo haberse ahorrado si esperaba el tiempo señalado para tomar responsabilidades mayores.

En un contexto espiritual, a lo largo de la Biblia se ve a Dios como Padre (Salmo 27:10), a su Hijo como tutor y al pueblo de Israel como hijos (Gálatas 4:6). Dios colocó a Israel bajo la tutela del sistema legal, el cual tenía el propósito de prefigurar al Mesías venidero y de inducir a los israelitas a tener fe en Él, como Redentor del mundo. Durante toda la historia del pueblo israelita se puede ver cómo Dios lo acompañó de forma permanente, otorgándole bendiciones materiales y espirituales. Desde el inicio, cuando todo comenzó, Dios visitó a una familia que veneraba al Dios del cielo en tierras paganas y la condujo por sendas desconocidas, buscando romper la influencia a la que se había sometido al observar cultos a dioses falsos y participar

de adoraciones paganas (Génesis 12:1-2). Sin embargo, su fe era poderosa y seguía a Dios con todas sus fuerzas (Hebreos 11:1, 9-13). Después de todo, la base de toda nación próspera son sus familias sólidas (Salmo 22:27;107:41). A los descendientes de Abraham se les prometió que habitarían la región de Canaán, una tierra fértil y próspera. El cumplimiento de la promesa de Dios hecha a Abraham finalmente llegó después de diversas situaciones en el tiempo, tales como la esclavitud en Egipto por 400 años, los 40 años de peregrinación en el desierto, la conquista de Jericó y las guerras con pueblos cananeos, hasta quedar cómodamente establecidos. En el tiempo de la nación israelita Dios era la máxima autoridad y un instrumento humano escogido declaraba su palabra al pueblo sobre todo asunto. Los pecados del pueblo, como la demanda al profeta Samuel de sustituir el gobierno teocrático por una monarquía y crímenes terribles, provocaron consecuencias graves en los aspectos sociales y morales. Propiciaron la pérdida gradual de la independencia política y cayeron bajo el yugo romano. Después de todo, habían abandonado a Dios como su rey. El pueblo interrumpió la formación que les brindaba su tutor, quería tener poder sobre la herencia y no veía que aún era inmaduro y no estaba listo. El plan de Dios en cada generación era el mismo, devolver al ser humano la imagen y semejanza perdida por la existencia del pecado durante milenios.

Uno de los tutores más impresionantes de la Biblia fue sin duda el profeta Elías, quien realizó muchos esfuerzos, los cuales iban desde buscar herramientas que le permitieran despertar la mente del rey Acab y lograr que se volviera a Dios, hasta buscar a un joven llamado Eliseo y juntos ir al sitio de donde sería arrebatado al cielo. La vida y la obra del profeta Elías no dejan duda de la poderosa obra de Dios. Al parecer los hechos que marcaron la vida de Elías fueron sucediendo uno

tras otro y lograron impresionar grandemente a su tutorado, Eliseo. Quedó poco tiempo para que Eliseo recibiera una instrucción de palabra, pero esto no fue problema alguno. Él vio en acción a su mentor y fue muy listo y diligente, a la vez que supo aprovechar el conocimiento que se le brindó. La perspicacia de Eliseo ante el inminente reto que le esperaba al ser separado de su mentor lo llevó a solicitar a Elías una doble porción de su espíritu (2 Reyes 2:9-14). En un balance general Eliseo realizó grandes y temibles obras, siendo su influencia mayor que la de Elías.

Antes y después de Elías y Eliseo se levantaron hombres y mujeres de experiencia, los que tomaron una parte activa en el desarrollo del carácter, la mente y el cuerpo. Si se mencionaran nombre por nombre y las acciones que realizaron, no bastarían unas cuantas páginas de un ensayo. No es posible estimar el resultado completo y final de la influencia que ejercieron los maestros en la mente y vida de las personas a las que enseñaron el conocimiento de la verdad (Hebreos 11:32).

Sin embargo, la Biblia revela a un maestro poderoso llamado Jesús. En la vida práctica de Jesús se pueden conocer las características que definen a los buenos maestros y la importancia de su rol como mentores de los alumnos.

En el año 27 d. C., año en el que el Señor fue al río Jordán a ser bautizado por Juan el Bautista (Lucas 3:21-23), comenzó su ministerio público que duró tres años. En ese tiempo, día tras día, acción tras acción, la vida de Jesús desde su nacimiento hasta su crucifixión estuvo llena de momentos y actividades que se resumen en una vida de servicio, de búsqueda de los pecadores y una misión de salvación.

De acuerdo al plan de su misión, Jesús empezó a predicar y enseñar diciendo: “Arrepentíos, porque el reino de los cielos ha llegado” (Mateo 4:17). Jesús es el Hijo de Dios, que se encarnó como hombre para que su sacrificio fuera perfecto y su obra

de redención también. Nunca usó su poder divino para sus propios intereses ni ahorrarse un esfuerzo que los hombres no pudieran realizar con la ayuda divina. Es importante estudiar su vida para aprender sobre la dependencia constante de Dios mediante la oración, la lectura de la Biblia y la obediencia.

Para llevar a cabo su misión, Jesús formó un equipo de trabajo con hombres y mujeres con poca educación en las escuelas de ese tiempo. Sin embargo, eran de un carácter moldeable a su poderosa enseñanza. Estas deficiencias en las manos del Señor eran medios para demostrar su poder y que el temor a Jehová es el principio de la sabiduría (Proverbios 1:7). Que Él le enseñaba a los humildes y pobres (Salmos 8:2) y que la sabiduría del rico y poderoso no eran más que vanidad (Eclesiastés 1:17). En estas acciones de Cristo se presenta al docente una característica importante de su función como tutor de jóvenes, el trabajo digno, el cual consiste en no hacer acepción de personas y que el trato con los estudiantes no esté modulado por el aspecto físico, las posesiones, las clases sociales ni las capacidades. El docente ha de trabajar en favor de la adquisición de un aprendizaje significativo que atienda las dimensiones humanas de sus alumnos.

Los discípulos permanecían con Jesús mientras lo observaban en acción sanando a los enfermos, liberando a los afligidos y de tormentos a los endemoniados. A todos, ricos y pobres, mostraba misericordia. La mayoría de las presentaciones o enseñanzas de Cristo fueron dirigidas a sus discípulos a oídas de las personas congregadas. Al resto hablaba en parábolas, mientras que, aparte, a sus discípulos les explicaba muchas de las palabras con detalles necesarios.

Evidencias como la anterior hay otras en los evangelios, donde Cristo enseña la importancia de que un docente en su función de tutor debe preparar buenas clases

y que cada momento del día deben ser aprovechados para el aprendizaje. Aunque en el plan de Cristo nada era hecho improvisadamente, lo hacía ver tan ameno que no era una carga en el sentido legalista para sus tutorados. Había una disciplina severa a la que los discípulos debían aprender pronto a someterse, que no eran del mundo, aunque vivían en él, que sus vidas reflejarían el nombre de Cristo y estarían llamados a un servicio abnegado y a continuar haciendo la obra de Cristo, además de encontrar en él poder para vencer en cada paso a las potestades de las tinieblas.

Al final de su ministerio, los discípulos pasaron por una prueba final que requeriría que pusieran en práctica las enseñanzas aprendidas. Al aproximarse al tiempo del cumplimiento de su misión redentora, la tensión había incrementado notablemente en contra de Jesús y no parecía que los planes de quitar la vida a Jesús fueran posibles de llevar a cabo. La ayuda de Judas y la propia entrega voluntaria de Jesús permitieron que pasara lo inimaginable en la mente de los discípulos.

Judas es un caso especial; un joven con grandes virtudes, estudioso, capaz y líder innato. Vino a Jesús y se quedó a su lado durante su ministerio público. De inmediato participó en el trabajo y de las enseñanzas de Cristo. Sin un nombramiento oficial, se puso como director de los discípulos y nadie opuso resistencia. Cristo no se pronunció en contra, sino que dejó que las cosas se encaminaran según su curso. Mantuvo la misma dedicación e hizo hasta lo imposible para terminar en Judas la formación. Cuando llegó el momento, Judas dio evidencias de que no estaba preparado para el reino de Dios y fue derrotado por su actitud. Otra característica importante a resaltar es que el docente no debe escatimar intentos por mostrar la senda correcta en la carrera del joven; sin embargo, la tutoría tiene un límite conocido como individualidad.

La característica más importante que debe asumir el docente en su papel de tutor es trabajar separando correctamente su participación como amigo, que genera confianza con alguien que no evalúa con consistencia ni coherencia. El tutor debe evaluar en un plano personal y académico a sus alumnos. Un ejemplo de esta loable acción del tutor es la razón misma de que Jesús evaluaba lo que pasaba y le gustaba que cada alumno respondiera por sí mismo.

Cuando Cristo ascendió al Cielo, dio una encomienda a sus discípulos, la de esperar la venida del Espíritu Santo, porque, a su llegada y bajo su influencia directa, él perfeccionaría la obra que Cristo con cada paso y gota de sudor se esforzó por preparar en su ministerio terrenal. No parecía que sus discípulos llegarían a pasar la evaluación final. Momentos antes, habían manifestado un descontrol bajo la prueba más severa y habían desertado cada uno a su lugar. Pedro, el líder, lo negó. Juan y Santiago querían ser el primero y el segundo en el reino de Dios y pronto huyeron. Tomás estuvo lleno aún de dudas, Judas se había ahorcado y Jesús yacía en la tumba de José de Aritmatea. Todos los líderes y demás discípulos habían negado a su tutor. Pero no todo acabó en ese entonces. Jesús resucitó y emprendió una obra final de restauración. Dedicó tiempo para volver a unir al grupo. Finalmente llegó el día de su partida; todo había pasado y una gran obra esperaba a los discípulos, una obra que realizarían con la ayuda del Espíritu Santo. El grupo era muy diferente al del inicio de la obra de Jesús. Ahora ellos habían maduraron espiritualmente; estaban preparados.

Así, con el ascenso de Cristo, el grupo de discípulos ocupó el rol de tutor y de guía espiritual para los primeros cristianos, cumpliendo con el mandato que se le había hecho: id y haced discípulos a todas las naciones. Pero no solo se les pidió

evangelizar, sino que Cristo fue más preciso y les dio el contenido que debían comunicar a los demás: las enseñanzas que él les había dado. Cristo fue el tutor de sus discípulos y les enseñó a lo largo de su ministerio de una manera impresionante, buscando que una vez que él partiera, sus discípulos estuvieran más que preparados para hablar a otros de él.

De acuerdo con este fundamento bíblico, el concepto de tutor, tanto en el ámbito legal como en el espiritual, presenta una similitud, según la cual una persona de experiencia y de confianza, como el padre, toma parte activa en la educación del menor hasta que adquiere madurez en todas las dimensiones de la vida. Entonces el hijo está listo para representar al padre con su sello, con vestiduras dignas y calzado en sus pies (Lucas 15:22).

La figura del tutor viene desde tiempo atrás y busca preparar en todos los sentidos al tutorado para que este pueda cumplir con su rol dentro de la sociedad. Se han presentado casos espirituales, pero esta figura está presente en la actualidad. Es un mentor quien revisa y monitorea el desempeño de los estudiantes, pero no es una figura pasiva. Es tan activo como Elías o Cristo. Debe hacer algo con los resultados que observa en su estudiante o grupo de educandos. La función de un tutor es motivar a sus estudiantes a dar lo mejor de sí para obtener un resultado óptimo, mejorando la experiencia educativa de estos. La propuesta de Cristo para definir la relación mentor-tutorado asemeja un ciclo interminable, donde siempre el seguir las indicaciones de Cristo genera, como resultado, tutores de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Enfoque conceptual de la tutoría

Actualmente, la educación en México, como en la mayoría de los países del mundo, está en una etapa de cambio de perspectiva. Se introduce un nuevo enfoque educativo, uno centrado en el aprendizaje del estudiante, que se forma por competencias y donde el trabajo académico es considerado como un proceso. No solo los elementos que conforman los procesos se han modificado, sino la dinámica de los procesos. Es decir, la relación docente-alumno es de colaboración y cooperación, para construir de forma activa el conocimiento que llevará el estudiante a la etapa profesional (López Martín, González Villanueva y Velasco Quintana, 2013; Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2014).

Bajo esta nueva perspectiva, la tutoría se considera como instrucción y guía de un estudiante por un tutor, en un proceso de aprendizaje uno a uno o en un grupo reducido de alumnos por parte de los académicos competentes y formados para esta función, quienes se apoyan de manera conceptual en las teorías del aprendizaje más que en las de enseñanza. Este proceso de guía es de tipo académico para mejorar el rendimiento escolar y así poder solucionar los problemas escolares, promover hábitos de estudio, de trabajo, de reflexión y de convivencia social (Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2014; Sánchez Rosado et al., 2015).

Sin embargo, una tutoría centrada en los procesos de aprendizaje, que provee a los estudiantes el apoyo para facilitarles un desarrollo cognitivo adecuado, comprende la importancia de guardar el equilibrio entre los aspectos cognitivos, afectivos y personales de los estudiantes (Molina García, 2014). 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-Salinero Miguel, 2014; Pérez Cusó et al., 2015).

En definitiva, la tutoría es una estrategia clave para las instituciones 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. En la presente investigación se abordan las capacidades docentes para la tutoría, considerando su influencia en la satisfacción con el programa de tutoría por parte de los estudiantes (Borgobello y Peralta, 2008; Sánchez Rosado et al., 2015; Serrano Gallardo et al., 2016).

Tutoría educativa universitaria

Las universidades latinoamericanas están experimentando continuos cambios (Montánchez Torres y Martínez Suárez, 2017). Algunos de ellos son los siguientes: (a) una transformación del propio escenario a merced de los cambios políticos, sociales y económicos, (b) una estructura dinámica y organizativa y (c) un sentido que da

formación en la universidad, con los dilemas y contradicciones que tiene para cumplir su misión. Esto repercute en los estudiantes, quienes también están expuestos a diferentes problemáticas. Un individuo pasa por la acción formativa de las escuelas; durante ese tiempo, necesita un servicio que le brinde orientación con respecto a varias situaciones de origen social, psicológico, religioso y tecnológico que contribuyan a su desarrollo integral (Niño Arteaga, Mendoza Saucedo y Méndez Pineda, 2013).

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. Es una práctica pedagógico-profesional, donde un maestro u orientador hace una contribución al aprendiz para que este desarrolle cierto tipo de potencialidades y habilidades específicas, en la mayoría de naturaleza formativa. 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 que consta de varios aspectos (Montánchez Torres y Martínez Suárez, 2017).

Tales desafíos que enfrenta la universidad, en su búsqueda de mejorar los indicadores de calidad, son muy delicados y resulta urgente atenderlos. Para ello, se requiere de personal administrativo competente para manejar cualquier situación de forma atinada. Se requieren directivos comprometidos con la acción de producir las mejoras en cada aspecto de la tutoría universitaria (López Martín et al., 2013).

En el caso de la tutoría, los docentes muchas veces aconsejan a sus alumnos de varias maneras y sobre diversos aspectos del proceder universitario. Ahora esa posibilidad en la educación formal se ha determinado como una responsabilidad

asignada al docente de parte de las autoridades de las instituciones educativas con miras de implementarla en un sentido integral (Álvarez González y Álvarez Justel, 2015; Dopico Rodríguez, 2013; Pérez Cusó et al., 2015).

Por esto, las autoridades educativas plantean desarrollar un programa de tutoría integral mediante de un trabajo colectivo, de calidad, equitativo y funcional entre los tutores y los tutorados, con la intención de favorecer su proyecto profesional y vital, por lo que es una función que debe coexistir ligada a la práctica docente, con un carácter anticipado, integral y comprensivo (Martínez Clares, Pérez Cusó y Martínez Juárez, 2016).

Bajo este nuevo enfoque, la tutoría integral resultará ser para los tutores un compromiso que realizarán con gusto. Será un estilo de vida. Para los tutorados resultará una herramienta donde el aprendizaje adquiere el protagonismo y la enseñanza se transforma en un proceso que provee un aprendizaje comprensivo, relevante y autónomo a lo largo de su vida (Martínez Clares et al., 2016).

En el caso de las autoridades educativas, implica un cambio de cultura y un reto que se traduce en nuevas propuestas, desde un plan estratégico, que es consensuado por todos, en vez de ser impuesto, porque se contempla la tutoría como un proceso sistemático, intencional, planificado y reconocido en la comunidad universitaria como un derecho estudiantil (Martínez Clares et al., 2016). Además, debe tenerse una visión más completa acerca de la relación positiva entre la tutoría integral y la formación de los estudiantes, así como de otros beneficios de gran interés para las instituciones de educación superior; por ejemplo, la calidad en la educación y la disminución de indicadores tales como la deserción, el rezago y la reprobación escolar, lo cual incide directamente sobre el incremento de la satisfacción de los estudiantes.

Todas estas consideraciones aumentan el valor de la tutoría universitaria entre las autoridades educativas, el cuerpo docente y los tutorados como un elemento de calidad que enriquece el proceso formativo (Pérez Cusó y Martínez Juárez, 2015; Perez Cusó et al., 2015; Salomón Cruz et al., 2016).

Como la mayoría de los aspectos del sistema educativo, en América Latina se homogeniza con el método educativo europeo, porque las autoridades educativas en la región lo toman como referencia de calidad. Sin embargo, hay múltiples investigaciones que apoyan científicamente el desarrollo y la implementación de un modelo de tutoría adaptado a la cultura social y académica en cada institución educativa (Fernández-Salinero Miguel, 2014; Hernández Vargas, Martínez Espinoza y Carranza Núñez, 2013; Sánchez Rosado et al., 2015).

En la tutoría, además de los tutores y tutorados, son importantes los sistemas con los que se encuentra vinculado su quehacer, como los grupos de trabajo, los departamentos o facultades, las instituciones educativas, las profesiones o campos disciplinarios y el entorno (Sánchez Rosado et al., 2015). Al respecto, Alarcón Cavero, López Fernández, Mahillo García y Fernández Álvarez (2014) elaboraron una plataforma digital y evaluaron su utilidad dentro de los objetivos del programa institucional de tutoría. Observaron que el 64% de los tutorados la valora como la herramienta que facilita un mejor aprovechamiento y seguimiento de las tutorías.

En la aplicación del programa institucional de tutorías se detectan, mediante la evaluación, inconsistencias y virtudes. Ello permite realizar una reestructuración de las tutorías, con la finalidad de cumplir con sus objetivos. Las instituciones de educación superior latinoamericanas ocupan capacitación docente para las nuevas propuestas de cambio en la tutoría (Quezada López, 2017).

Desempeño del docente como tutor

La tutoría es una actividad formativa que depende en buena medida del desempeño del docente (López Martín et al., 2013). Debido a la dimensión de su trabajo, no puede dejarse al ejercicio espontáneo de su criterio sino a una práctica profesional sistemática y sistémica, debidamente articulada en un programa institucional. Cada centro educativo la gestionará de acuerdo con las disposiciones oficiales del país al que pertenece y a los estándares internacionales en cuanto a calidad y efectividad, debido a que la tutoría es una estrategia clave que todo centro educativo debe procurar establecer con la intención de incidir sobre el índice de deserción estudiantil mediante el estudio de los factores e incidentes. Sin embargo, para obtener los beneficios que otorga la implementación adecuada de un programa de tutoría, es muy importante involucrar de forma activa al cuerpo docente en la gestión del proceso tutorial, que puede ejercerse en diferentes momentos y para diferentes propósitos (Fernández Barberis y Escribano Ródenas, 2016).

La actividad tutorial deberá incluir un conjunto de habilidades denominadas genéricas y específicas, que deberá cubrir todo docente en su función de tutor (Salas Sánchez et al., 2017). En el caso de la tutoría en México y otros países de Latinoamérica, la función tutorial de los docentes recibe una fuerte influencia de países que cuentan con sistemas educativos prósperos, como Inglaterra, Finlandia, Alemania, Francia, España, Canadá y Estados Unidos. Estos países cuentan con sólidas estructuras institucionales para la práctica tutorial y sus sistemas operan una educación individualizada, procurando la profundidad y no la amplitud de conocimientos (García Pérez, 2010; Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2014).

Por ejemplo, en Estados Unidos la tutoría contempla un proceso tipo asesoramiento académico voluntario (Vespia, Freis y Arrowood, 2017). En Inglaterra, el concepto de tutoría se refiere a una supervisión (Amor Almedina, 2016). En este sistema educativo, el tutor académico se adecua a un concepto básico, el cual refiere una distribución equitativa entre las horas de docencia frente a grupo y la participación en seminarios con un número manejable de estudiantes y con sesiones personalizadas, cara a cara (Fernández Salinero Miguel, 2014). Es decir, la tutoría se constituye en parte inherente de la función docente y es una cuestión de relevancia que exista una buena relación tutorial (Alarcón Cavero et al., 2014; Serrano Gallardo et al., 2016).

En la actividad tutorial, la figura del tutor es de suma importancia, debido a que de su buen desempeño dependen muchos beneficios que recibirán los estudiantes que participan en el programa. El tutor es el especialista que puede ayudar a los alumnos a solucionar sus problemas de aprendizaje, desarrollar actitudes positivas, mejorar su aprendizaje y tomar buenas decisiones a corto y largo plazo, al concientizarlos y proporcionarles orientación sobre el panorama de su futuro profesional (Salomón Cruz et al., 2016).

Para Cardozo Ortiz (2011), la participación de los profesores-tutores es importante para la consolidación de un programa de tutoría integral, dado que ellos son los dinamizadores de los procesos académicos y facilitan la tarea de acompañar y guiar a los estudiantes en su etapa escolar. La participación debe ser de calidad. Para ello, es necesario evaluar el desempeño del docente como tutor.

Son varios los factores que influyen en el desempeño del docente como tutor en las instituciones de educación superior. Entre ellos, el tipo de universidad, el tipo

de tutoría y los perfiles actuales del tutor: coaching, mentoring y peer mentoring, entre otros (Dopico Fernández, 2013; López Martín et al., 2013). Cada institución educativa elegirá el perfil de los docentes que se desempeñen como tutores, de acuerdo a los objetivos que se buscan lograr. Cada perfil plantea el acercamiento entre docente y estudiante de distinta forma. En esta investigación se consideró el perfil académico del tutor en la universidad.

Perfiles actuales del tutor

Entrenador (coaching)

Bajo el perfil de entrenador, el docente que ejerce como tutor en la universidad debe jugar el papel de un preparador. El coaching es un proceso con varias etapas que el tutor de la universidad debe manejar. Además, consiste en establecer una relación de confianza mutua entre tutor y estudiante y busca la dinamización y el asesoramiento de un docente hacia un estudiante dentro del entorno académico (Fernández Salinero Miguel, 2014).

El tutor bajo el perfil de coach debe cumplir diversas funciones. La primera de ellas es la función de informar; para ello, el docente debe estar siempre informado y actualizado para responder a los requerimientos del estudiante. La segunda es la de seguimiento y orientación académica, en la cual el coach debe establecer espacios para que el estudiante reflexione sobre su trayectoria académico-profesional y donde pueda analizar las decisiones que deba ir tomando a lo largo de sus estudios. La tercera es la función formativa; en la que el coach ayuda al estudiante a descubrir posibles vacíos formativos y a buscar con él soluciones dentro o fuera de la escuela. La cuarta es la coordinación entre el profesorado y el tutor de un curso que imparte una

misma asignatura en diferentes grupos, entre el profesorado y el tutor de diferentes asignaturas que se imparten en un mismo curso, entre el profesorado-tutor que imparte asignaturas en cursos sucesivos y entre el profesorado y el tutor mediante los agentes de orientación de la escuela (Fernández Salinero Miguel, 2014).

Mentoría (mentoring)

Bajo el perfil de mentoría, el docente que ejerce como tutor en la universidad debe jugar el papel de un mentor. Se encarga de guiar y orientar el desarrollo de las capacidades, competencias y actitudes del tutorado más acordes con su potencial. Para el ejercicio como mentor, el docente debe poseer habilidades de comunicación (empatía y asertividad) y favorecer el aprendizaje, generando una relación de confianza, porque la mentoría es un proceso donde el elemento definitorio es la confidencialidad, el compromiso con el cumplimiento de los acuerdos establecidos y la rigurosidad en el planteamiento de la actividad propuesta. Además, llevará a cabo, en dicho proceso, una serie de pasos (Fernández Salinero Miguel, 2014), que son los siguientes: (a) identificar el grupo o la persona a tutorar; (b) valorar a cada individuo en relación con los requisitos necesarios en el proceso de enseñanza y aprendizaje; (c) orientar a los involucrados, aportándoles pautas de actuación sobre qué pueden esperar y sus responsabilidades; (d) realizar análisis de la percepción de los mentorizados, de sus fortalezas y necesidades de desarrollo, así como de sus aspiraciones académicas y profesionales; (e) establecer reuniones de revisión de los progresos alcanzados, discutir sobre proyectos o actividades actuales y tomar acuerdos sobre nuevos objetivos; (f) evaluar el impacto en el mentorado, al generar un intercambio

de ideas para futuras relaciones y analizando el nivel de autonomía profesional alcanzado por el mismo (Fernández Salinero Miguel, 2014; Serrano et al., 2016).

Capacidades docentes para la tutoría

Para un desempeño adecuado en la acción tutorial, los docentes necesitan poseer cualidades o capacidades específicas que les permitirán atender según las necesidades de cada estudiante teniendo en cuenta tanto los factores académicos como los personales o emocionales, todos ellos interactuando en su proceso de aprendizaje y en su desarrollo profesional y social (Sánchez Rosado et al., 2015).

Importancia del desempeño del tutor

En el docente actúan diferentes factores sobre su desempeño como tutor; por ejemplo, el entorno escolar, el programa, la institución, entre otros que están fuera de su control directo. Es decir, las variantes de la tutoría son algo normal y la tutoría es una intervención educativa que requiere estar delimitada por aspectos que se caracterizan por su especificidad, ya sea acotada a una población en particular, a un problema o a temáticas, y responde a necesidades locales y singulares. Sin embargo, la calidad del desempeño es un elemento que los modelos distintos de tutoría sustentan como un objetivo fundamental porque, en un plano general, una intervención educativa se concibe como una actividad sistémica, intencional, correctamente articulada y programada, a la que hay que dotar de una estructura de funcionamiento y concederle un lugar destacado en la planificación de las actividades académicas propias del quehacer de la escuela en un nivel básico, como en preparatorias y universidades. Así que, ante las variantes de la tutoría, el buen desempeño permanece

como una constante para el profesional docente en su función como tutor (Fernández Salinero Miguel, 2014; Hernández Vargas et al., 2013; Niño Arteaga et al., 2013;).

El desempeño del docente es motivado por varios factores. En un estudio realizado por Martínez Clarés et al. (2016), 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, 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.

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 del alumnado a nivel intelectual y personal, mientras que los docentes más jóvenes no están de acuerdo con que la tutoría deba abordar aspectos personales del alumnado, debido a que se espera que un estudiante universitario sea una persona con cierta madurez personal, que le permita tomar el control de su vida mientras se prepara para la etapa profesional. En otro estudio, Mathur, Gehrke y Hee Kim (2013) midieron las percepciones de los maestros sobre sus prácticas en el aula y, al examinar el marco de la experiencia de mentoría de un año, encontraron que los mentores perciben que el mayor beneficio de la tutoría es la oportunidad de reflexionar sobre las implicaciones del uso de los apoyos de mentoría para mejorar las decisiones y la práctica del docente día a día.

En un estudio de tipo cualitativo, López Martín et al. (2013) encontraron que la actividad del tutor produce motivación y promueve la adquisición o desarrollo de competencias en el docente. En una investigación realizada por Nieto Cruz et al. (2013), el 20% de los docentes percibió que las estrategias empleadas en la tutoría aportaban mejora y satisfacción a nivel académico, el 12%, un cambio de actitud del estudiante, el 7%, un cambio de actitud del profesor y el 5%, comprensión y contacto al estudiante. En dicho estudio, el 59% de los docentes considera que se debe cuestionar al estudiante, promoviendo la autorregulación, ya que esta es una estrategia que permite al estudiante el desarrollo de competencias para identificar problemas, entrever estrategias realistas y planificar, entre otras.

En definitiva, el trabajo tutorial requiere motivación, disciplina y autorregulación de parte de los docentes que participan como tutores. Además, deben tener claros los objetivos que buscan. Para ello, emplearán diferentes estrategias, independientemente del perfil de tutoría. Sin embargo, para obtener resultados positivos, es menester que los lineamientos y los proyectos institucionales se cristalicen con características específicas para las unidades en las que se ponen en práctica. Se debe contar con docentes tutores de planta del programa curricular que posean conocimientos sobre la institución, el plan de estudios, conocimientos de su profesión y actitudes de disposición, de tiempo y de comunicación (Nieto Cruz et al., 2013).

Los resultados pueden variar. Sin embargo, las tutorías pueden tener un impacto real en el proceso formativo de los estudiantes si se vinculan a la acción docente y están directamente relacionadas con el recorrido académico del estudiante. Por lo tanto, en el marco de brindar una educación de calidad, las instituciones de educación superior en México, como en otras partes del mundo, mantienen de forma

permanente el programa de tutorías en el proceso de cambio (Nieto Cruz et al., 2013).

Un tutor implicado académica y personalmente produce un gran impacto en el alumno (López Martín et al., 2013). Diversas investigaciones han cuantificado con diferentes enfoques metodológicos las maneras como la tutoría contribuye en los estudiantes. Los hallazgos pueden presentar diferencias normales, debido a que la tutela es un proceso de acompañamiento que se puede plantear de diferentes maneras. Es decir, de una institución educativa a otra, la tutoría puede variar en las actividades o en los responsables de llevarlas a cabo. Incluso, pueden variar las metas que proyecten alcanzar con el programa de tutoría pero, independientemente de ello, el desempeño del tutor influirá en el proceso formativo de los estudiantes de forma negativa o positiva (Martínez Clares et al., 2016; Niño Arteaga et al., 2013). 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 (Pérez Cusó y Martínez Juárez, 2015).

Un aspecto importante para considerar como explicación a las diferentes maneras en que la tutoría influye en los estudiantes es la forma en que ellos se rolan en las diferentes actividades tutoriales de los centros educativos donde estudian (Salomón Cruz et al., 2016).

Pérez Cusó y Martínez Juárez (2015) encontraron que los estudiantes acudieron, en primer lugar, a sus iguales y luego, a sus profesores y a sus familiares. Al tutor acude un 53.15% de los estudiantes, mientras que a los servicios de orientación, menos del 12%. Se observa que menos del 3% de los estudiantes afirma tener mu-

cha información sobre tutoría universitaria, mientras que casi un 12% afirma no tener ninguna. Los resultados sugieren la necesidad de un mayor esfuerzo de planificación, coordinación e integración, así como de difusión institucional de las diferentes acciones de orientación realizadas.

Según Martínez Clares et al. (2016), la modalidad de tutoría más valorada fue la personal antes que la grupal. Sin embargo, no hay una preferencia por un tipo de tutoría por parte de los tutorados. Es decir, ellos manejan un concepto de tutoría integral; por lo tanto, hay beneficios para los estudiantes de tipo académico, personal y profesional.

Pérez Cusó et al. (2015) reportaron que el 71% de estudiantes de primer ingreso y más de la mitad de los estudiantes de reingreso habían resuelto problemas puntuales de clase con su tutor. Sin embargo, encontraron una baja participación del cuerpo estudiantil en general.

Otras investigaciones coinciden en que existe sensibilidad ante la actividad tutorial. Falta una mayor difusión, divulgación, compromiso e integración de la tutoría desde las propias instituciones, pues no está reconocida y los estudiantes la conciben bajo sus propias subjetividades. Ante dicha problemática que presenta la tutoría en algunas escuelas, las instituciones educativas enfrentan un porcentaje alto de rezago y bajo rendimiento por parte de los estudiantes. En este sentido, la investigación educativa de la actualidad respalda la promoción e implementación de nuevas estrategias que lleven a elevar la calidad educativa. Para ello, es importante hacer una gestión eficiente de la tutoría (Pérez Cusó et al., 2015; Salomón Cruz et al., 2016; Sánchez Rosado et al., 2015).

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%).

Amor Almedina (2012) reportó que la mayoría de los alumnos tiene una percepción baja de la tutoría recibida en la universidad; ellos opinan que la tutoría debería cumplir de forma más específica objetivos relacionados con su formación integral.

Pérez Cusó et al. (2015) encontraron que el 23%, de los estudiantes y el 28% de los tutores no consideran necesaria la tutoría en la educación superior. Casi un 55% de los estudiantes no le concede la importancia debida como un elemento propio del proceso de aprendizaje y para el desarrollo de competencias. En tanto que el 60% de los tutores declara realizar esta tarea con mucha intensidad y percibe una falta de tiempo ante las múltiples actividades escolares.

Las actividades desarrolladas por el programa de tutoría en la institución educativa participante han servido para que el alumnado de nuevo ingreso se organice mejor en sus estudios, clarifique sus expectativas y se plantee de manera priorizada sus metas profesionales. El proceso tutorial es esencial en la gestión del proceso formativo de los estudiantes (Álvarez Pérez, 2016).

En un estudio antes-después 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. En otra investigación anterior, en un seguimiento durante un año, los tutorados encontraron que las experiencias de tutoría son beneficiosas para aumentar su conocimiento de las prácticas de evaluación en el aula, la escuela y el distrito (Mathur et al., 2013).

A los estudiantes les genera mayor confianza percibir que los docentes de sus respectivas materias realizan las funciones tutoriales con buena disposición. Sin embargo, cabe destacar que hay un grupo importante de estudiantes que parecerían estar reclamando más o algo diferente de los actuales docentes en sus roles como tutores (Borgobello y Peralta, 2008).

En una universidad, Nieto Cruz et al. (2013) realizaron un estudio de caso de tutorías académicas en lengua extranjera. Reportan hallazgos importantes. Primero, el 15% de los estudiantes dijo que asistió a una tutoría; es decir, la mayoría de los estudiantes no tuvo una experiencia en el campo de las tutorías académicas. Segundo, el 97% de los estudiantes valoró como importante que exista un programa de acción tutorial en lengua extranjera. Tercero, el 43% de los tutorados asistió a la tutoría a resolver alguna cuestión; el 29% asistió a reforzar un tema y el 28% percibió que era obligatorio. Cuarto, la mayoría de los estudiantes consideró al tutor como un guía y no como una persona que da consejos.

Salomón Cruz et al. (2016) obtuvieron hallazgos importantes. Primero, el 97.6% de los tutorados considera que el tutor es importante para su desempeño en actividades académicas. Segundo, solo un 33% de los tutorados le tiene confianza a su tutor. Dicha percepción, aunada a las otras interpretaciones, deduce que se requiere de mayor habilidad para contribuir a la formación integral de los tutorados. Al respecto, más del 60% de los tutores solo cuentan con formación disciplinar, por lo que no están preparados para realizar una función tutelar integral.

Amor Almedina (2016) reportó que un 25.8% de la muestra contestó estar en desacuerdo con que las tutorías deberían cumplir la función de orientar e informar sobre los aspectos profesionales y un 37.4%, con que en estas se oriente y asesore

sobre aspectos personales. Sin embargo, el 36.8% contestó estar de acuerdo en que orientar e informar sobre los aspectos académicos es una de las funciones más necesarias actualmente en las tutorías.

Las instituciones educativas observan, gracias a las investigaciones que realizan, que la tutoría es una solución propuesta que atenderá las problemáticas educativas de una forma integral; el adecuado desempeño del tutor representa un compromiso docente e institucional (Quezada López, 2017).

Un programa de tutoría efectivo influye en el proceso formativo del estudiante y genera beneficios a las instituciones educativas, como la satisfacción del estudiante en su etapa de preparación profesional. Sin embargo, en las instituciones educativas en México, como en otras partes del mundo, aún existen problemáticas serias como los aprendizajes de baja calidad. También existen todavía inconformidades entre los estudiantes y entre los tutores. Por lo tanto, es pertinente abordar la evaluación del programa tutorial con la finalidad de proponer y promover nuevas estrategias que permitan elevar la calidad educativa mediante la implementación de la tutoría (Sánchez Rosado et al., 2015).

En una investigación realizada por Yale (2017), se observó que el desarrollo de una relación positiva y genuina con el tutor aminora algunos de los desafíos del primer semestre de estudios y contribuye a un sentido de permanencia. Es importante destacar que este estudio proporciona evidencia de que experimentar tutoría personal deficiente es peor que no tener un tutor personal en absoluto, ya que esto puede llevar a que los estudiantes experimenten fuertes emociones negativas y reevalúen su decisión de permanecer en la universidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño del estudio

En esta investigación se valoraron algunas capacidades docentes para la tutoría y se eligió cuáles de ellas son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría de acuerdo con la percepción de los tutorados; para esto, el diseño de investigación que permitió atender los objetivos planteados de comprobar la hipótesis nula y dar respuestas numéricas a la pregunta de investigación formulada, incluyendo la temporalidad, fue el enfoque cuantitativo, con un alcance explicativo y transversal.

Población de estudio y muestra

La investigación se centró en la población estudiantil matriculada en instituciones educativas que cuentan con un programa de tutoría, bajo el cual a cada estudiante se le permite elegir a un tutor. El universo fue de 3,847 alumnos atendidos en el ciclo escolar de agosto de 2016 a mayo de 2017, en el municipio de Montemorelos, según reportes del portal de internet de la Secretaría de Educación en el estado de Nuevo León, con una muestra accidental por racimos, el tamaño de la cual se calculó considerando el 95% de confiabilidad, el 5% de margen de error y el 50% de la distribución de las respuestas o variabilidad. Al despejar la fórmula, resultó en una muestra de 374 participantes de las diferentes áreas del conocimiento.

Operacionalización de variables

Esta investigación tuvo cinco variables independientes, las cuales son disposición para atender a los alumnos, capacidad para la actividad tutorial, capacidad para orientar académicamente, actitud empática y compromiso con la actividad tutorial. La variable dependiente fue la satisfacción con la tutoría. Las variables fueron medidas a través de la escala utilizada en una investigación realizada por Sánchez Rosado et al. (2015), que se adaptó para su aplicación en la presente investigación. El instrumento ya ha sido utilizado en distintas escuelas en México que necesitan información referente al desempeño de los tutores. En la Tabla 1 se representa un ejemplo de la operacionalización de las variables. En el Apéndice A se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales completas.

Tabla 1

Ejemplo de la operacionalización de variables

Variable		Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Independiente	Actitud empática	Conjunto de habilidades que permiten al docente entender las emociones de los estudiantes en su rol como tutor.	Valora cada uno de los ítems según la escala siguiente: 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Más o menos de acuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo AE8. Cordialidad y capacidad para crear un clima de confianza con el alumno AE9. Respeto y atención en el trato con el alumno	Se calcula el promedio de las respuestas, obteniendo un valor entre 1 y 5. A menor puntaje se interpreta mayor y más positiva valoración de cada constructo considerado. La variable es métrica.
Dependiente	Satisfacción con el programa tutorial	Es un indicador de calidad que depende de la percepción del beneficiario de un servicio o programa.	ST24. Percepción de una influencia positiva en la tutoría en el desempeño académico. ST25. Percepción de una influencia positiva de la tutoría en la integración del alumno a la institución. ST26. Satisfacción del alumno con el programa de tutoría	

Instrumento de investigación

El instrumento utilizado (ver Apéndice B) en la presente investigación se compone de tres secciones. La primera sección se enfoca en obtener información demográfica de los participantes, como género, edad y datos escolares. Además, toma en cuenta la experiencia del estudiante durante el inicio del proceso tutorial. La segunda sección se compone de la escala que los estudiantes contestan. Dicha sección se enfoca en obtener información de las competencias docentes para la tutoría. La tercera sección se enfoca en obtener información general sobre el programa de tutoría.

Operacionalización de hipótesis

Para poder determinar si las variables que miden las capacidades y disposición del tutor son predictores significativos de la satisfacción con el programa de tutoría, se determinó realizar una prueba de hipótesis. En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de la hipótesis nula.

Tabla 2

Operacionalización de la hipótesis nula

Hipótesis nula	Variable	Nivel de medición	Prueba de significación estadística
La actitud empática, el compromiso tutorial, la disposición para atender, la capacidad tutorial y la capacidad académica no explican de manera significativa la satisfacción con el programa tutorial en los estudiantes.	Actitud empática Compromiso tutorial Disposición para atender Capacidad tutorial Capacidad académica	Métrico	Regresión lineal múltiple
	Satisfacción con el programa de tutoría	Métrico	

Recolección de datos

En la recolección de datos, el cuestionario fue utilizado de forma autoadministrada a los estudiantes durante el tiempo de clase, de forma impresa en la mayoría de los casos y en otros, de forma virtual. El encuestador solo respondió consultas relacionadas con la tipología y forma del mismo; se abstuvo de sesgar los resultados con opiniones o respuestas a las preguntas. El proceso de recolección de los datos se llevó a cabo en el primer semestre del curso escolar 2016-2017.

Análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete estadístico statistical packgage for social sciences (SPSS) versión 18 y se analizaron los datos de la siguiente forma. Primero, se aplicó un análisis de componentes principales, con rotación varimax para determinar la estructura factorial de la encuesta, consistente de seis factores. Luego, se realizó un análisis factorial confirmatorio para verificar la fuerza de los factores, se evaluó la consistencia interna de la escala y de cada factor mediante el alfa de Cronbach. Después del primer paso, se analizaron las frecuencias de las preguntas de la primera y tercer sección del instrumento. Los constructos de la escala se analizaron con un modelo de regresión lineal múltiple.

El paquete de análisis estadísticos, previamente descrito, que formó parte del presente estudio, también reportó resultados descriptivos e interesantes, que en los siguientes capítulos se considerarán detenidamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Introducción

El propósito del trabajo realizado fue indagar la opinión de los estudiantes con respecto a la influencia del desempeño de los tutores y sus capacidades, en la satisfacción con el programa de tutoría. Para esto, el material y los métodos empleados consistieron en un estudio cuantitativo, explicativo y transversal. Después de aplicar la encuesta a 374 estudiantes, se hicieron una serie de análisis estadísticos y cualitativos, de lo cual se presentan a continuación los hallazgos.

Participantes en el estudio

En el género de los participantes en el estudio, la mayoría de los encuestados fueron hombres (ver Tabla 3). La edad promedio de la muestra fue de 19 años, donde se presenta un intervalo de edad entre 15 y 32 años. El rango de 17 años de edad que se obtuvo en el presente estudio se debe a que se incluyeron estudiantes tanto de preparatoria como de universidad.

Participaron estudiantes provenientes de seis instituciones distintas. De acuerdo con la Tabla 3, el 63% de los estudiantes que se encuestaron estudiaban en la institución 5, un centro educativo que pertenece al nivel superior y al sector privado. De la institución 1, un centro educativo que pertenece al nivel medio superior y al sector privado, se obtuvo el 32%. De las cuatro instituciones restantes se obtuvo el

6%, estas instituciones pertenecen tanto al nivel medio superior como del universitario, dos de la iniciativa privada y uno del sector público. En cuanto al nivel de estudios, el 60% de los tutorados fueron de nivel superior y la mayoría estaban inscritos en carreras del área de salud (medicina, odontología), además de las escuelas de educación, arte e ingeniería.

Tabla 3

Datos demográficos de la muestra

Variable demográfica	Ítem	%
Género	Hombre	53.6%
	Mujer	46.4%
Edad	15	7.5%
	16-19	62.9%
	20-25	24.4%
	26-34	4.6%
Escuela	Institución 1	31.6%
	Institución 2	4.5%
	Institución 3	0.8%
	Institución 4	0.3%
	Institución 5	62.6%
	Institución 6	0.3%
Nivel educativo	Nivel medio superior	37.6%
	Nivel superior	62.4%
Oferta educativa	Área de salud	32.3%
	Área de educación	6%
	Área de ingeniería	6.4%
	Otras áreas	17.5%

Valoración del inicio del proceso tutorial

Además de las características demográficas, a los participantes se les hicieron unas preguntas generales acerca del inicio del proceso tutorial. La primera pregunta estaba relacionada con la experiencia del estudiante en su primera entrevista con el

tutor. El 77% manifestó que había sido adecuada y agradable, un 11% de los estudiantes, la valoró como eficiente pero poco afectiva, un 3% la consideró con poca amabilidad e interés y, por último, el 7% de los estudiantes expresaron no haber tenido esa primera entrevista. El resto (2%) manifestó que había sido aburrida, muy pobre o normal. En relación con la primera entrevista y según las respuestas de la segunda pregunta, los estudiantes califican como suficiente el tiempo utilizado (80%), aunque algunos manifiestan que fue demasiado (4%) o insuficiente (16%).

La tercera pregunta estaba relacionada con la capacidad del tutor para ayudar a los estudiantes en la selección de las asignaturas y horarios de la carrera que cursaban. El 43% manifestó que recibió un apoyo suficiente, un 32% indicó que el apoyo fue eficiente y, por último, el 24% dijo que el apoyo que recibió del tutor fue ineficiente. En relación con el apoyo en la selección de las asignaturas y horarios de la carrera y según las respuestas de la cuarta pregunta, el 81% de los estudiantes dijeron que su tutor demostró tener los conocimientos suficientes para orientarlos en el proceso de selección de asignaturas según su avance académico.

La quinta pregunta estaba relacionada con las próximas entrevistas durante el curso escolar para desarrollar las actividades tutoriales, como lo marca el programa de tutoría. El 99% de los estudiantes dijeron que no establecieron la fecha de la próxima entrevista. En relación con el número de entrevistas llevadas a cabo durante el semestre y las respuestas de la sexta pregunta, el 44% de los estudiantes tuvo de dos a tres entrevistas con su tutor durante el semestre, un 23.8% dijo que tuvo cuatro o más entrevistas. El 13% de los estudiantes solamente tuvo una entrevista con su tutor y el 18% no tuvo ninguna, excepto la primera entrevista durante el inicio del proceso tutorial.

Percepción general del programa de tutoría

La tercera sección del instrumento comienza con la pregunta 20 y continúa en la pregunta 27. En el Apéndice C se pueden observar las respuestas completas.

La pregunta 20 se refiere a los medios que los estudiantes tienen disponibles para comunicarse con su tutor. De acuerdo con las respuestas, los medios utilizados de mayor a menor son el teléfono (63%), el correo electrónico (40%), las redes sociales (15%), los mensajes de texto (12%), en persona (10%) y un 0.3% dijo que no tiene comunicación con su tutor.

La pregunta 27 estaba relacionada con el conocimiento por parte de los estudiantes del objetivo y los beneficios del programa de tutoría. El 44.9% de los estudiantes manifestó que sí está informado; un 44.1% dijo que no estaba completamente informado y solo un 11% refirió que desconocía los objetivos y beneficios.

La pregunta 28 estaba relacionada con el procedimiento utilizado para que los estudiantes conocieran a su tutor. El 44% manifestó que el procedimiento fue adecuado y el 40% dijo que fue organizado. Un 15% de los tutorados indicó que el procedimiento fue inadecuado y desorganizado.

La pregunta 29 consideró la opinión con respecto a la importancia de la tutoría en el logro de las metas académicas. De mayor a menor, los estudiantes manifestaron que es necesaria, porque los apoya a organizar su plan de estudios (44%), que tuvo un impacto positivo en su trayectoria (30%), que es una estrategia adecuada para disminuir la reprobación y deserción (20%). Un 6% opinó que la tutoría no es necesaria y un 4% indicó que no tuvo un impacto real en su trayectoria.

La pregunta 30 estaba relacionada con la manera en que las tutorías han contribuido en el proceso de formación estudiantil. El 52% de los tutorados manifestó

que la tutoría contribuyó académicamente, el 31.8% dijo que contribuyó afectivamente y cerca del 20% refirió que la tutoría no contribuyó de ninguna manera.

La pregunta 31 estaba relacionada con el agrado del lugar donde se llevan a cabo las actividades tutoriales. El 82% de los estudiantes manifestó que el lugar escogido era agradable y el 16% dijo que era poco adecuado o inadecuado.

Referente al desempeño y capacidad del tutor

Para valorar el desempeño del tutor, se utilizó una escala Likert con 19 declaraciones que fueron valoradas según estén *completamente de acuerdo* (1) o *en completo desacuerdo* (5). Las declaraciones, según la teoría, se agrupan en seis subescalas o factores: actitud empática, compromiso con la actividad tutorial, disposición para atender, capacidad para la acción tutorial, capacidad para orientar académicamente y satisfacción con el programa de tutoría. A continuación, se hace un análisis de este constructo y sus factores considerando, en primera instancia su validez y confiabilidad para, posteriormente, describir sus comportamientos estadísticos.

Validez y confiabilidad de la escala

Se realizó un análisis factorial confirmatorio por el método de componentes principales y con rotación varimax (KMO = .971, $X^2_{(171)}$ = 4130.870, p = .000). Los seis factores explican el 85% de la varianza. Los factores agrupan adecuadamente al 84% de los ítems, une los factores de compromiso con la acción tutorial y la actitud empática en un solo factor y no agrupa adecuadamente los ítems de disposición para atender. En el Apéndice D se puede observar la matriz de componentes principales rotada.

Con respecto a la confiabilidad, tanto de los factores como de la escala en general, en la Tabla 4 se puede observar que los niveles de confiabilidad son muy buenos o excelentes, con excepción de la escala de disposición para atender, la cual resulta baja pero aceptable.

Tabla 4

Confiabilidad del desempeño y capacidad del tutor y sus factores

Escala y factores	Número de ítems	Confiabilidad α
Actitud empática	2	.812
Compromiso tutorial	2	.906
Disposición para atender	3	.669
Capacidad tutorial	6	.935
Capacidad académica	3	.877
Satisfacción con el programa de tutoría	3	.903
Desempeño y capacidad del tutor	19	.972

Descripción del desempeño y capacidad del tutor

Tomando en consideración que el desempeño y la capacidad del tutor tiene seis factores, a continuación se describe cada uno de ellos en forma general, así como de manera particular, en función del número de sus ítems. (Ver Apéndice E)

La satisfacción con el programa de tutoría alcanzó una media de 2.6 (*DE* = 1.051). Esto corresponde a un 60% de satisfacción. Respecto de las medias de los ítems, se puede concluir que, en general, los estudiantes están de acuerdo con su satisfacción del programa de tutoría (*M* = 2.4); sin embargo, están más o menos de

acuerdo con respecto a si el programa les ha ayudado a integrarse en la institución (*M* = 2.6) y si les ha ayudado a mejorar el desempeño académico (*M* = 2.7).

La actitud empática alcanzó una media de 1.8 (*DE* = 0.982). Esto corresponde a un 80% de actitud empática. Respecto de las medias de los ítems, se puede concluir que, en general, los estudiantes están de acuerdo en que su tutor fue atento y los trató con respeto (*M* = 1.6) y, además, el tutor tuvo la capacidad de crear un clima de confianza para exponer distintos asuntos relacionados académica y personalmente (*M* = 2.1).

El compromiso con la actividad tutorial alcanzó una media de 2.1 (*DE* = 1.073). Esto corresponde a un 72.5% de compromiso. Respecto de las medias de los ítems, se puede concluir que, en general, los estudiantes están de acuerdo en que su tutor mostró interés en los problemas que afectaban su rendimiento y demostró tener la capacidad de escuchar atentamente sus problemas (*M* = 2).

La disposición para atender alcanzó una media de 2.3 (*DE* = 0.820). Esto corresponde a un 67.5% de disposición. Respecto de las medias de los ítems, se puede determinar que, en general, los estudiantes están de acuerdo en que fue fácil localizar a su tutor (*M* = 2) y el tutor mostró disposición a mantener una comunicación constante (*M* = 2.2); sin embargo, están más o menos de acuerdo en que la disposición para la atención mostrada haya sido buena (*M* = 2.7).

La capacidad para la acción tutorial alcanzó una media de 2.1 (*DE* = 0.943). Esto corresponde a un 72.5% de capacidad. Respecto de las medias de los ítems se puede determinar que, en general, los estudiantes están de acuerdo en que el tutor tiene la capacidad para la acción tutorial. Las medias de cada ítem se puede observar en la Tabla 5.

Tabla 5

Medias de los ítems de la capacidad para la acción tutorial

Ítem	M	Definición operacional
Cat13. ¿Tiene tu tutor capacidad para resolver dudas académicas?	1.9	De acuerdo
Cat14. ¿Tiene tu tutor capacidad para orientarte en metodología y técnicas de estudio?	2.2	De acuerdo
Cat15. ¿Tiene tu tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas?	2.2	De acuerdo
Cat16. ¿Tiene tu tutor capacidad para estimular el estudio independiente?	2.2	De acuerdo
Cat17. ¿Posee tu tutor formación profesional en su especialidad?	1.7	De acuerdo
Cat18. ¿Posee tu tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal?	2.1	De acuerdo

La capacidad para orientar académicamente obtuvo una media de 2.1 (*DE* = 0.979). Esto corresponde a un 72.5% de dichas capacidades. Respecto de las medias de los ítems, se puede determinar, que, en general, los estudiantes están de acuerdo en que el tutor conocía suficientemente bien la normatividad institucional para plantear las opciones adecuadas (*M* = 1.8); además, que la orientación recibida de parte de su tutor les permitió realizar una selección adecuada de créditos (*M* = 2.3) y que el tutor los refería a las instancias adecuadas en caso de imprevistos fuera de su área de acción (*M* = 2.3).

Prueba de hipótesis

En este estudio se planteó la hipótesis nula siguiente: La actitud empática, el compromiso tutorial, la disposición para atender, la capacidad tutorial y la capacidad académica no explican de manera significativa la satisfacción con el programa tutorial en los estudiantes. En el Apéndice F se muestran los resultados estadísticos completos. Para probar la hipótesis, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal múltiple, por el método de pasos sucesivos (stepwise). Según esta prueba, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula ($F_{(5, 368)} = 130.672$, $p = .000$). Esto quiere decir que los factores investigados son predictores significativos de la satisfacción con el programa tutorial; de hecho, explican el 63.5% de la varianza. Todos los predictores considerados resultan significativos, presentándose en el siguiente orden según su aporte: el de mayor aporte está dado por la capacidad tutorial ($\beta = .361$), seguido del compromiso con la tutoría ($\beta = .252$), posteriormente, por la capacidad académica ($\beta = .226$) y la disposición para atender ($\beta = .201$). El aspecto de la actitud empática presenta un coeficiente también significativo, pero con signo negativo ($\beta = -.190$). Este signo negativo se debe al grave problema de colinealidad que se da entre las variables predictoras (ver Tabla 6); y siendo que la actitud empática es la de más débil correlación con la satisfacción ($r = .636$, $p = .000$), se invierte su aporte al tratar de explicarla. Con base en la relación directa, es posible concluir que, cuanto mayor actitud empática del tutor, mayor satisfacción del estudiante con el programa de tutoría.

Tabla 6

Correlaciones entre dimensiones de capacidad y desempeño tutorial

Dimensión	Actitud empática	Compromiso con la tutoría	Disposición para atender	Capacidad tutorial	Capacidad académica
Satisfacción con el programa de tutoría	.636	.726	.718	.746	.726
Actitud empática		.819	.736	.827	.765
Compromiso tutorial			.815	.804	.776
Disposición a atender				.769	.767
Capacidad tutorial					.819

Nota: todas las relaciones son significativas a nivel de .05

Otros análisis

Se buscó, utilizando la *t* de Student, la posible diferencia en la percepción del estudiante con respecto a los aspectos de la tutoría según el género, pero no se encontró en ninguno de los aspectos considerados en esta investigación. Tampoco se encontró relación (*r* de Pearson) significativa entre estos aspectos y la edad del estudiante. En el Apéndice F se pueden observar los resultados completos.

Se hizo un análisis de las respuestas a preguntas abiertas; con la intención de conocer más de cerca las percepciones que tienen los estudiantes del programa de tutoría. Esta serie de ítems empieza en la pregunta 31, la cual estaba relacionada con la opinión de los estudiantes que indicaron como *inadecuado* el lugar donde se realizaron las actividades tutoriales. El 44% de los estudiantes que marcó *inadecuado* refirió que debía ser otro el lugar de actividad, el 18% manifestó que el lugar no

fue fijo durante el curso escolar, un 14% opinó que era un lugar con mucho ruido y el 11% opinó que el espacio era reducido.

La pregunta 32 refiere si los estudiantes conocen los servicios que les brinda la institución educativa en apoyo a su formación profesional. El 41.7% de los estudiantes manifestó que sí conocía esta información. Los servicios que mencionaron los estudiantes son la tutoría, los componentes, las asesorías para estudio independiente, la biblioteca y el servicio de referencia, el apoyo en intranet (e42), el apoyo psicopedagógico, la asistencia en finanzas estudiantiles, los ministerios, clubes y capellanía. El 55.6% de los estudiantes dijo que no conocía acerca de los servicios institucionales por falta de información (51%) y no han tenido tiempo para investigar (17%). En relación con el conocimiento de los estudiantes acerca de los servicios y según las respuestas de la pregunta 33, el 49.7% de los estudiantes conocía las instancias a las cuales acudir cuando se le presentaban imprevistos. Las instancias a las que se refirieron los estudiantes con mayor frecuencia son la oficina del tutor (13%), las oficinas de rectoría, dirección de facultad y vicerrectorías (20%), el hospital (20%) y las oficinas en la escuela (16%). El 47.6% de los estudiantes dijo que no conocían las instancias a las que podían acudir porque nadie les había informado (36%) o porque no hay suficiente información (28%); al 11% no se les han presentado imprevistos. Otras razones, como el manifestar que no hay información disponible, no considerar el asunto importante o no prestar atención, tuvieron frecuencias menores a 3%.

La pregunta 34 estaba relacionada con las observaciones y opiniones no contempladas en el instrumento. Los estudiantes manifestaron opiniones muy interesantes, las cuales se pueden agrupar en reflexiones referentes a la experiencia con el

tutor y en recomendaciones para la mejora del programa. En el Apéndice B se pueden observar las opiniones completas.

CAPÍTULO V

RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen

Problema

La tutoría es una actividad que actualmente se considera indispensable para el proceso formativo de los estudiantes, y a que contribuye a la satisfacción del estudiante con la institución y con su rendimiento académico. El propósito de este trabajo fue investigar si las capacidades y disposición del docente en su función como tutor académico explican de forma significativa la satisfacción con el programa de tutoría de parte de los estudiantes.

Metodología

El trabajo que se realizó responde a un diseño con enfoque cuantitativo con alcance explicativo y transversal. Se utilizó el cuestionario para la evaluación del programa de tutoría institucional (EPIT). La población que se utilizó estuvo conformada por estudiantes que pertenecían a la educación media superior y al nivel universitario, que estuvieron inscritos durante el primer semestre del curso escolar 2016-2017. Luego, se procesaron los datos en el programa SPSS versión 18 para realizar los análisis estadísticos correspondientes y observar el comportamiento de las variables de este estudio, las cuales son la actitud empática, el compromiso con la actividad

tutorial, la disposición para atender, la capacidad tutorial, la capacidad académica y la satisfacción con el programa de tutoría.

Resultados

Las capacidades del tutor contempladas en este estudio son predictores significativos de la satisfacción con el programa tutorial de parte de los estudiantes. En general, los estudiantes manifestaron un 60% de satisfacción. En cuanto a las capacidades, percibieron en sus tutores un 80% de actitud empática, un 67.5% de disposición a atender y un 72.5% tanto de capacidad tutorial como de capacidad académica y compromiso tutorial. Según la prueba de hipótesis, las variables con mayor aporte explicativo con la satisfacción fue la capacidad tutorial.

Discusión

Los resultados de este trabajo muestran un nivel aceptable en cuanto a la satisfacción de parte de los estudiantes con el programa de tutoría. Sin embargo, de acuerdo con las respuestas a la pregunta 30, donde la mayoría de los estudiantes manifestó que la tutoría había contribuido académicamente (52%) y en relación con el comportamiento de los ítems del factor satisfacción, se esperaba que estos presentaran medias más bajas (cuanto menor media, mayor contribución académica). Este resultado se puede explicar con la respuesta al ítem “ninguna contribución”, pregunta 30, donde un 20% de estudiantes manifestó que la tutoría no ayudó ni académica ni afectivamente.

El desempeño y capacidad del tutor tiene cinco variables, las cuales presentan un comportamiento uniforme entre ellas y, en general, su aporte a la investigación es significativo. De la lista de los factores presentada según su aporte estadístico resalta

el valor negativo del factor actitud empática. Este resultado se puede explicar con el grave problema de colinealidad que se da entre las variables predictoras. Los estudios reportados en esta investigación no presentaron problemas de colinealidad. Según la media del factor, la débil correlación y la relación directa, los estudiantes perciben la actitud empática de forma conceptual, operacional e instrumental.

En cuanto a la capacidad para la acción tutorial que abarca los rasgos formativos (conocimiento de la disciplina, métodos pedagógicos) y los didácticos (conocimiento en docencia, procesos de aprendizaje), obtuvo un puntaje muy aceptable, lo que indica que desde la percepción de los estudiantes influyó significativamente en su formación y en su satisfacción.

En general, en cuanto a la influencia de la capacidad con la satisfacción de los estudiantes, es un resultado esperado, ya que la capacidad para orientar y la capacidad para la acción tutorial son características peculiares que observa el estudiante al evaluar el desempeño del tutor.

Con respecto al factor disposición, que abarca los rasgos de carácter interpersonal (disponibilidad y socialización) y los éticos (honestidad y responsabilidad), obtuvo un puntaje aceptable. Se esperaba una influencia más alta y una buena ubicación con relación a la estructura factorial de la escala. El resultado cambia y se muestra un puntaje alto cuando se analiza como un factor único. Una explicación plausible al comportamiento observado, es la posibilidad de que los tutorados consideren que la disposición para atenderlos de parte del tutor está íntimamente relacionada con la capacidad para orientarlos en las decisiones académicas y en la capacidad para la acción tutorial. Sin embargo, con base en evidencia estadística, se puede establecer que el factor disposición para atender es debidamente identificado por los

estudiantes, cuando observan tres elementos en su tutor, los cuales son disponibilidad, comunicación y fácil localización en la institución.

Es pertinente señalar que en este trabajo se tomó en cuenta la percepción de los alumnos y solo se analizó la influencia de cinco factores del desempeño de los tutores sobre la satisfacción con el programa. Lo anterior es importante, debido a que el desempeño es un aspecto de evaluación amplio; es decir, existe una amplia variedad de factores que pueden influir en los estudiantes. Sin embargo, al considerar los resultados de este estudio, se generan los fundamentos para la elaboración de más investigaciones en otros aspectos relevantes para la implementación o mejora de programas de tutoría.

Conclusiones

Las conclusiones de este trabajo se componen de cinco puntos. Primero, de acuerdo con la percepción de los estudiantes, cuando observan mayor actitud empática, compromiso tutorial, disposición a atender, capacidad tutorial y capacidad académica en sus tutores, su satisfacción con el programa de tutoría mejora. Segundo, no existe suficiente evidencia estadística para determinar que el desempeño académico y la integración a la institución mejoraron en el estudiante, debido a un buen desempeño del tutor. Tercero, las capacidades del tutor contempladas en este estudio deben ser consideradas en la futura elaboración de programas de tutoría para contribuir en la satisfacción del alumnado. Cuarto, no hay diferencias significativas en el género y la edad en cuanto a la percepción del estudiante respecto de los aspectos de la tutoría. Quinto, desde la visión cristiana, la labor principal de un tutor es la de ayudar a cada estudiante a encontrar el propósito que Dios tiene para su vida.

Recomendaciones

Es pertinente abordar en estudios posteriores otras competencias docentes para la tutoría y observar cómo se relacionan con otras variables, desde otros ángulos como los tutores, la administración de las instituciones, el programa de tutorías, entre otros, para apoyar en la elaboración de un perfil del docente que participa como tutor y guía de los alumnos en su trayectoria en la etapa formativa.

APÉNDICE A

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Actitud empática	Conjunto de habilidades que permiten al docente entender las emociones de los estudiantes en su rol como tutor.	Valora cada uno de los ítems según la escala siguiente: 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Más o menos de acuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo AE8. Cordialidad y capacidad para crear un clima de confianza con el alumno AE9. Respeto y atención en el trato con el alumno	Se calcula el promedio de las respuestas, obteniendo un valor entre 1 y 5. A menor puntaje se interpreta mayor y más positiva valoración de cada constructo considerado. La variable es métrica.
Compromiso con la actividad tutorial	La forma en que los docentes gestionan su accionar como tutores.	CoT10. Interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento del alumno Cot11. Capacidad para escuchar los problemas de los alumnos	
Capacidad para la acción tutorial	Son un conjunto de destrezas y técnicas que los docentes adquieren por medio de la formación continua para realizar la función de tutor de forma acertada.	Cat13. Capacidad para resolver dudas académicas del alumno Cat14. Capacidad para orientar al alumno en metodología y técnicas de estudio Cat15. Capacidad para diagnosticar las dificultades y para realizar las acciones pertinentes para resolverlas Cat16. Capacidad para estimular el estudio independiente Cat17. Formación profesional en su especialidad Cat18. Dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal	
Disposición para atender a los alumnos	Son habilidades que posibilitan la relación profunda, amplia y eficaz del tutor con los estudiantes.	DA7. Disposición para atender a los alumnos DA12. Disposición para mantener una comunicación permanente con el alumno DA19. Facilidad de localización del tutor	
Capacidad para orientar a los alumnos en decisiones académicas	Son habilidades orientadas a ayudar al docente a	CA21. Conocimiento de la normatividad de la institución en cuanto a planes de estudio del nivel de licenciatura CA22. Orientación atinada en cuanto a la selección de trayectorias académicas CA23. Canalización adecuada y oportuna del estudiante a instancias que le proporcionen una atención especializada	
Satisfacción del estudiante	Es un indicador de calidad que depende de la percepción del beneficiario de un servicio o programa.	ST24. Percepción de una influencia positiva en la tutoría en el desempeño académico ST25. Percepción de una influencia positiva de la tutoría en la integración del alumno a la institución. ST26. Satisfacción del alumno con el programa de tutorías	

APÉNDICE B

INSTRUMENTO

INSTRUMENTO EPIT

Instrucciones: encierra en un círculo la opción que considere refleja su opinión con respecto a las siguientes preguntas

DECLARACIÓN DE ÉTICA

Los datos obtenidos son confidenciales; no se utilizará el nombre de ninguna de las personas participantes en la investigación y los resultados obtenidos se presentarán siempre con las debidas cautelas.

He leído la declaración de ética y estoy totalmente de acuerdo. FIRMA_____

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo *

Hombre

Mujer

¿Qué edad tienes? * _____

¿En qué lugar realizas tus estudios? (Ciudad, estado y país) *

_____

_____

Nombre de la institución educativa en la que estudias *

_____

_____

Nombre de la carrera profesional que estudias actualmente * **(Solo universitarios)**

_____

_____

A. Referente al inicio del proceso tutorial

1. ¿Cómo definirías la primera entrevista con el tutor que te fue asignado?
    1. Adecuada y agradable
    2. Eficiente pero poco afectivo
    3. Poco amable y desinteresado
    4. Otras. _____
2. ¿Cómo calificas el tiempo de atención que tu tutor dedicó a la primera entrevista?
    1. Insuficiente
    2. Suficiente
    3. Demasiado tiempo
3. ¿Cómo evalúas el apoyo de tu tutor en la selección de tus asignaturas y horarios de la carrera que cursas?
    1. Eficiente
    2. Suficiente
    3. Ineficiente
4. ¿Tu tutor demostró tener los conocimientos suficientes para orientarte adecuadamente en el proceso de selección de asignaturas?
    1. Sí
    2. No
5. ¿Tomaron acuerdos con respecto a la fecha de la próxima entrevista?
    1. Sí
    2. No
6. En el presente ciclo escolar ¿Cuántas sesiones has tenido con tu tutor?
    1. Ninguna
    2. Una
    3. Dos
    4. Tres
    5. Cuatro
    6. Más de cuatro

B. Referente al desempeño del tutor

7. ¿Muestra tu tutor buena disposición para atenderte?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. Totalmente en desacuerdo
8. ¿La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que puedas exponer tus problemas?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
9. ¿Te trata tu tutor con respeto y atención?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
10. ¿Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
11. ¿Muestra tu tutor capacidad para escuchar tus problemas?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
12. ¿Muestra tu tutor disposición a mantener una comunicación permanente?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
13. ¿Tiene tu tutor capacidad para resolver dudas académicas?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo

14. ¿Tiene tu tutor capacidad para orientarte en metodología y técnicas de estudio?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
15. ¿Tiene tu tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
16. ¿Tiene tu tutor capacidad para estimular el estudio independiente?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
17. ¿Posee tu tutor formación profesional en su especialidad?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
18. ¿Posee tu tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
19. ¿Es fácil localizar al tutor que tienes asignado?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
20. ¿Cuáles son los medios que tienes disponibles para comunicarte con tu tutor?
    1. Teléfono
    2. Correo electrónico
    3. MSN
    4. Otros_____
21. ¿Tu tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas escolares?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo

22. ¿La orientación recibida de parte de tu tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
23. ¿Tu tutor te canaliza a las instancias adecuadas cuando tienes algún problema que rebasa su área de acción? *Solamente responde esta pregunta si lo has requerido.
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
24. ¿Tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
25. ¿Tu integración a la universidad ha mejorado con el programa de tutoría?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo
26. ¿Es satisfactorio el programa de tutoría?
    1. Totalmente de acuerdo
    2. De acuerdo
    3. Más o menos de acuerdo
    4. En desacuerdo
    5. Totalmente en desacuerdo

C. Referente al programa

27. ¿Estás informado del objetivo y los beneficios del programa de tutorías?
    1. Si estoy informado
    2. No estoy completamente informado
    3. Desconozco los objetivos
28. ¿Cómo consideras el procedimiento utilizado para que conozcas a tu tutor?
    1. Adecuado
    2. Organizado
    3. Inadecuado
    4. Desorganizado

29. ¿Cuál es tu opinión con respecto a la importancia de la tutoría en el logro de tus metas académicas?
    1. Es necesaria porque me apoya a organizar mi plan de estudios
    2. No es necesaria
    3. Es una estrategia adecuada para disminuir la reprobación y deserción
    4. Considero que tendrá un impacto positivo en mi trayectoria como estudiante
    5. No tendrá impacto real en mi trayectoria como estudiante
    6. Otra_____
30. ¿De qué manera las tutorías han contribuido en tu proceso de formación?
    1. Académicamente
    2. Afectivamente
    3. De ninguna manera
31. ¿Cómo consideras el lugar donde se realizan las actividades tutoriales?
    1. Adecuado
    2. Poco adecuado
    3. Inadecuado
        i. ¿Porqué?_____
32. ¿Conoces los diversos servicios que te brinda la institución educativa en apoyo a tu formación profesional?
    1. Sí
       ¿Cuáles? _____
    2. No
       ¿Por qué?_____

33. ¿Conoces las instancias a las que puedes acudir en caso de que se te presenten imprevistos?
    1. Sí
       ¿Cuáles? _____
    2. No
       ¿Por qué?_____

Este espacio está disponible para las opiniones no contempladas en el presente instrumento

APÉNDICE C

SALIDAS ESTADÍSTICAS
(SECCIÓN A y C DEL INSTRUMENTO)

Sección A: inicio del proceso tutorial

Tabla de frecuencia

P1 ¿Cómo definirías la primera entrevista con el tutor que te fue asignado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Adecuadad y agradable	287	76.7	77.2	77.2
	2 Eficiente pero poco afectivo	41	11.0	11.0	88.2
	3 Poco amable y desinteresado	11	2.9	3.0	91.1
	4 Otra	33	8.8	8.9	100.0
	Total	372	99.5	100.0	
Perdidos	0	2	.5		
Total		374	100.0		

P1A ¿Cómo definirías la primera entrevista con el tutor que te fue asignado? Otra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	342	91.4	91.4	91.4
	Aburrida	1	.3	.3	91.7
	Habia mucha gente	1	.3	.3	92.0
	Muy pobre	1	.3	.3	92.2
	No tuve o hubo	28	7.5	.3	92.5
	Normal	1	.3	.3	97.3
	Total	374	100.0	100.0	

P2 ¿Cómo calificas el tiempo de atención que tu tutor dedicó a la primera entrevista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Insuficiente	60	16.0	16.0	16.0
	2 Suficiente	298	79.7	79.7	95.7
	3 Demasiado tiempo	16	4.3	4.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P3 ¿Cómo evalúas el apoyo de tu tutor en la selección de tus asignaturas y horarios de la carrera que cursas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Eficiente	118	31.6	32.0	32.0
	2 Suficiente	160	42.8	43.4	75.3
	3 Ineficiente	91	24.3	24.7	100.0
	Total	369	98.7	100.0	
Perdidos	0	5	1.3		
Total		374	100.0		

P4 ¿Tu tutor demostró tener los conocimientos suficientes para orientarte adecuadamente en el proceso de selección de asignaturas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Si	306	81.8	82.7	82.7
	2 No	63	16.8	17.0	99.7
	3	1	.3	.3	100.0
	Total	370	98.9	100.0	
Perdidos	0	4	1.1		
Total		374	100.0		

P5 ¿Tomaron acuerdos con respecto a la fecha de la próxima entrevista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 No	254	67.9	68.1	68.1
	5 Si	119	31.8	31.9	100.0
	Total	373	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		374	100.0		

P6 En el presente ciclo escolar. ¿Cuántas sesiones has tenido con tu tutor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Ninguna	68	18.2	18.3	18.3
	2 Una	49	13.1	13.2	31.5
	3 Dos	83	22.2	22.4	53.9
	4 Tres	82	21.9	22.1	76.0
	5 Cuatro	37	9.9	10.0	86.0
	6 Más de cuatro	52	13.9	14.0	100.0
	Total	371	99.2	100.0	
Perdidos	0	3	.8		
Total		374	100.0		

Sección C: panorama general del programa

Tabla de frecuencia

P20A ¿Cuáles son los medios que tienes disponibles para comunicarte con tu tutor? Telefono

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	136	36.4	36.4	36.4
	1 Si	237	63.4	63.4	99.7
	3	1	.3	.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P20B ¿Cuáles son los medios que tienes disponibles para comunicarte con tu tutor? Mail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	226	60.4	60.4	60.4
	1 Si	148	39.6	39.6	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P20C ¿Cuáles son los medios que tienes disponibles para comunicarte con tu tutor? MSN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	329	88.0	88.2	88.2
	1 Si	44	11.8	11.8	100.0
	Total	373	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		374	100.0		

P20D ¿Cuáles son los medios que tienes disponibles para comunicarte con tu tutor? Otro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	262	70.1	70.1	70.1
	Virtual e42	1	.3	.3	70.3
	En persona	43	10	.5	70.9
	Redes sociales	57	15	2.7	79.7
	No hay comunicación	14	.3	.3	80.2
	Total	374	100.0	100.0	

P27 ¿Estás informado del objetivo y los beneficios del programa de tutorías?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Si estoy informado	168	44.9	44.9	44.9
	2 No estoy completamente informado	165	44.1	44.1	89.0
	3 Desconozco los objetivos	41	11.0	11.0	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P28 ¿Cómo consideras el procedimiento utilizado para que conozcas a tu tutor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 Adecuado	165	44.1	44.2	44.2
	2 Organizado	150	40.1	40.2	84.5
	3 Inadecuado	28	7.5	7.5	92.0
	4 Desorganizado	30	8.0	8.0	100.0
	Total	373	99.7	100.0	
Perdidos	0	1	.3		
Total		374	100.0		

P29A ¿Cuál es tu opinión con respecto a la importancia de la tutoría en el logro de tus metas académicas? 1. Es necesaria porque me apoya a organizar mi plan de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	207	55.3	55.3	55.3
	1 Si	166	44.4	44.4	99.7
	3	1	.3	.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P29B No es necesaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	352	94.1	94.1	94.1
	1 Si	22	5.9	5.9	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P29C Es una estrategia adecuada para disminuir la reprobación y deserción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	298	79.7	79.7	79.7
	1 Si	76	20.3	20.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P29D Considero que tendrá un impacto positivo en mi trayectoria como estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	262	70.1	70.1	70.1
	1 Si	112	29.9	29.9	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P29E No tendrá impacto real en mi trayectoria como estudiante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	360	96.3	96.3	96.3
	1 Si	13	3.5	3.5	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P30A ¿De qué manera las tutorías han contribuido en tu proceso de formación? Academicamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	177	47.3	47.3	47.3
	1 Si	197	52.7	52.7	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P30B ¿De qué manera las tutorías han contribuido en tu proceso de formación? Afectivamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	255	68.2	68.2	68.2
	1 Si	119	31.8	31.8	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P30C De ninguna manera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 No	300	80.2	80.2	80.2
	1 Si	74	19.8	19.8	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

P31 ¿Cómo consideras el lugar donde se realizan las actividades tutoriales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	2	.5	.5	.5
	1 Adecuado	308	82.4	82.6	83.1
	2 Poco adecuado	48	12.8	12.9	96.0
	3 Inadecuado	15	4.0	4.0	100.0
	Total	373	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.3		
Total		374	100.0		

P31A * Si marcaste inadecuado ¿Porqué?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		27	70.1	70.1	70.1
	0	3	.8	.8	70.9
	Debe ser otro lugar	12	44	.3	72.2
	Espacio reducido	2	11	.3	80.2
	Mucho ruido	4	14	.3	86.9
	El lugar no es fijo	5	18	.3	88.0
	No he tenido ninguna actividad	1	.3	.3	88.8
	No recuerdo donde se hicieron las reuniones	1	.3	.3	89.6
	Todas las tutorías fueron de manera virtual	1	.3	.3	99.5
	Total	374	100.0	100.0	

P32 ¿Conoces los diversos servicios que te brinda la institución educativa en apoyo a tu formación profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	5	1.3	1.4	1.4
	1 Si	156	41.7	42.3	43.6
	2 No	208	55.6	56.4	100.0
	Total	369	98.7	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.3		
Total		374	100.0		

Servicios	Frecuencia	Porcentaje
Académicos:		.3
- Tutoría	25	.3
- Difusión cultural	5	.3
- Asesorías para estudio independiente	5	.3
- Atención académica	3	.3
- Biblioteca	21	.5
- Apoyo intranet	5	.3
- Capacitaciones	2	.3
Psicopedagógicos:		.3
- Orientación vocacional	10	.3
- Apoyo psicopedagógico	15	.3
Estudiantiles:		.3
- Atención médica	6	.3
- Atención financiera	16	.3
- Federación estudiantil	1	.3
- Trabajo	5	.3
- Seguros	2	.5
- Aptitud física	5	
Espirituales:		
- Ministerios	2	
- Vida espiritual	5	
- Clubes	3	
- Capellanía	5	
No los recuerdo	1	

Razones	Frecuencia	Porcentaje
Falta información	77	
Falta tiempo	6	
No dicen nada	9	
No he investigado	26	
No presté atención	3	
No hay información disponible	8	
No le hacen publicidad	7	
No le tomo importancia	1	
No lo recuerdo	7	
No hay disposición para ayudarnos	1	
No los he necesitado	2	
Falta de interés	3	

P33 ¿Conoces los lugares a los que puedes acudir en caso de que se te presenten imprevistos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	5	1.3	1.4	1.4
	1 Si	186	49.7	50.4	51.8
	2 No	178	47.6	48.2	100.0
	Total	369	98.7	100.0	
Perdidos	Sistema	5	1.3		
Total		374	100.0		

P33A En caso de SI ¿Cuáles?

Instancias	Frecuencia	Porcentaje
Casa del tutor	3	.3
Jefes de departamento	3	.3
Hospital, servicio médico	32	.3
La oficina de mi tutor (a)	21	.3
Oficinas en la escuela coordinador (a), secretaria	27	.3
Las oficinas de rectoría o vicerrectoría, dirección	33	.3
Mi tutor, me canaliza de acuerdo a los imprevistos	3	.3
No los recuerdo	3	.8
Cualquier maestro de la escuela	9	
Internado	13	
Psicóloga	6	
Orientación	6	
Total		

P33B. Si es NO ¿Por qué?

Razones	Frecuencia	Porcentaje
Falta de interés	3	.3
Falta de información	77	.3
Falta de tiempo	6	.3
No dicen nada	9	.3
No he investigado	26	.3
No estoy seguro de haber escuchado esta información	3	.3
No hay información disponible	8	.3
No le hacen publicidad	7	.8
No lo recuerdo	7	
No lo he necesitado	2	
Total		

P34. Opiniones no contempladas en el instrumento

Clasificación	Opiniones
Reflexiones referente a la experiencia con el tutor	1. Creo que mi tutora ni siquiera me conoce
	2. Cambié de tutor, quizá por eso es un poco difícil tener comunicación con mi tutor actual
	3. El mentor que tengo es muy bueno, es atento y me da consejos, muestra amistad y es uno de los profesores que saben mucho
	4. Es bueno este programa de tutoría y la intención que tiene, pero en mi caso no he sentido el apoyo de mi tutor.
	5. Estoy conforme con mi tutor
	6. He tenido diferentes tutores, es difícil calificar de la misma manera pensando el todos ya que han sido muy diferentes
	7. La figura de las tutorías tiene mucho para ser explotada pero no hay ni tiempo ni iniciativa por los mentores para interesarse personalmente por quienes tienen a su cargo
	8. Me dieron a elegir el tutor y al que elegí no vivía en Montemorelos, por lo que nunca tuvimos contacto y tiene poco tiempo que me dieron nuevo tutor por lo que no lo conozco y nunca he hablado con él.
	9. Mi profesor es el director de la facultad, por consiguiente su tiempo es menor por el puesto de trabajo
	10. Mi tutor está muy bien preparado hablando profesionalmente, pero no me transmite esa confianza como para contarle mis problemas. Casi siempre está ocupado
	11. Mi tutora ha sido muy buena, la mejor que he tenido hasta ahora
	12. No hubo mucho contacto con mi tutor y otros alumnos ni entrevistas, no considero importante tener tutor pues solo hubo reuniones en los que no hicimos nada
	13. Pienso que deberíamos tener más reuniones con los tutores y más actividades
	14. Respecto a la relación con los tutores todos los que me han tocado han sido muy eficientes en su labor como tutor
	15. Se puede ver que Jesús está en el corazón de mi tutora
	16. Un gran agradecimiento a los tutores
Recomendaciones para mejorar	17. Yo creo que no debería haber reuniones con el tutor tan seguido, solamente cuando sea necesario.

18. Creo que los tutores deberían de establecer un horario determinado para sus alumnos y así brindar atención a cada uno de ellos, no importando si el alumno lo solicito o no
19. Debería haber un espacio a solas con el tutor para hablar de temas que pueden resolver el estudiante. La gente nunca sabe las dificultades que puede estar pasando alguien. 1 vez al mes
20. Deberían conseguir profesores bilingües que hablen mejor el inglés
21. Deberían de poner en acción los resultados de las entrevistas
22. Es bueno reunirse considerablemente por tanto planear más a menudo fechas que apoyen esta dirección
23. La presencia del tutor en la universidad y conocer a los tutores antes de cualquier paso a seguir en las cargas de materias
24. Manejar mejores estrategias para las tutorías
25. Que el tutor dedique al menos una sesión a orar y dar palabras de ánimo al necesitado
26. Que nuestros tutores busquen maneras didácticas y entretenidas para conocer y convivir con sus tutorados
27. Se debiera mostrar más interés de parte de los mentores con sus aconsejados
28. Sería bueno que se comprometieran más con los alumnos, se ocupa
29. Sería de beneficio que proporcionaran un documento escrito con los diversos servicios que brinda la Universidad

APÉNDICE D

ANALISIS FACTORIAL

Matriz de Componentes Principales

	Factores					
	1	2	3	4	5	6
CaT17 ¿Posee tu tutor formación profesional en su especialidad?	.812	.202	.380	.123	.147	
AE9 ¿Te trata tu tutor con respeto y atención?	.736	.169	.214	.359	.263	
CA21 ¿Tu tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas escolares?	.694	.232	.194	.305	.407	
CaT18 ¿Posee tu tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal?	.639	.370	.316	.319	.181	
ST25 ¿Tu integración a la institución educativa ha mejorado con el programa de tutoría?	.302	.776	.276	.251	.235	
ST26 ¿Es satisfactorio el programa de tutoría en tu Universidad?	.289	.767	.204	.259	.248	.195
ST24 ¿Tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico?	.142	.679	.420	.214	.360	
CaT14 ¿Tiene tu tutor capacidad para orientarte en metodología y técnicas de estudio?	.381	.349	.676	.289	.210	
CaT15 ¿Tiene tu tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas?	.399	.295	.676	.313	.271	
CaT16 ¿Tiene tu tutor capacidad para estimular el estudio independiente?	.399	.443	.588	.291	.167	.103
CaT13 ¿Tiene tu tutor capacidad para resolver dudas académicas?	.438	.306	.586	.270	.336	.120
AE8 ¿La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que puedas exponer tus problemas?	.435	.321	.255	.674	.145	.188
CoT10 ¿Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento?	.395	.300	.312	.636	.305	.132
CoT11 ¿Muestra tu tutor capacidad para escuchar tus problemas?	.347	.299	.351	.628	.357	.157
DA12 ¿Muestra tu tutor disposición a mantener una comunicación permanente?	.221	.357	.423	.539	.399	.112
DA19 ¿Es fácil localizar al tutor que tienes asignado?	.501	.238	.114	.168	.680	
CA23 ¿Tu tutor te canaliza a las instancias adecuadas cuando tienes algún problema que rebasa su área de acción? *Solamente responde esta pregunta si lo has requerido	.202	.388	.341	.297	.643	.102

CA22 ¿La orientación recibida de parte de tu tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos?	.277	.391	.376	.283	.596	
DA7 ¿Muestra tu tutor buena disposición para atenderte?		.122		.138		.972

Confiabilidad de la escala en general

	Escala media si el elemento es eliminado	Variación de escala si el elemento es eliminado	Corrección de elemento corregido total	Alfa de Cronbach
DA7 ¿Muestra tu tutor buena disposición para atenderte?	38.72	308.484	.323	.975
AE8 ¿La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que puedas exponer tus problemas?	39.21	286.636	.820	.970
AE9 ¿Te trata tu tutor con respeto y atención?	39.67	288.241	.779	.971
CoT10 ¿Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento?	39.31	284.188	.857	.970
CoT11 ¿Muestra tu tutor capacidad para escuchar tus problemas?	39.22	284.333	.873	.970
DA12 ¿Muestra tu tutor disposición a mantener una comunicación permanente?	39.15	285.930	.838	.970
CaT13 ¿Tiene tu tutor capacidad para resolver dudas académicas?	39.35	284.133	.862	.970
CaT14 ¿Tiene tu tutor capacidad para orientarte en metodología y técnicas de estudio?	39.21	284.290	.841	.970

CaT15 ¿Tiene tu tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas?	39.15	285.729	.863	.970
CaT16 ¿Tiene tu tutor capacidad para estimular el estudio independiente?	39.15	286.213	.843	.970
CaT17 ¿Posee tu tutor formación profesional en su especialidad?	39.60	288.354	.752	.971
CaT18 ¿Posee tu tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal?	39.29	288.830	.815	.970
DA19 ¿Es fácil localizar al tutor que tienes asignado?	39.39	290.079	.722	.971
CA21 ¿Tu tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas escolares?	39.46	288.240	.806	.970
CA22 ¿La orientación recibida de parte de tu tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos?	39.15	283.965	.823	.970
CA23 ¿Tu tutor te canaliza a las instancias adecuadas cuando tienes algún problema que rebasa su área de acción? *Solamente responde esta pregunta si lo has requerido	39.12	286.645	.796	.970
ST24 ¿Tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico?	38.85	286.647	.776	.971

ST25 ¿Tu integración a la institución educativa ha mejorado con el programa de tutoría?	38.88	286.277	.814	.970
ST26 ¿Es satisfactorio el programa de tutoría en tu Universidad?	39.05	285.257	.795	.970

APÉNDICE E

SALIDAS ESTADÍSTICAS
DE LA SECCIÓN B DEL INSTRUMENTO

Sección B: referente al desempeño del tutor

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
AE8 ¿La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que puedas exponer tus problemas?	374	2.10	1.102
AE9 ¿Te trata tu tutor con respeto y atención?	374	1.61	1.039
CA21 ¿Tu tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas escolares?	373	1.84	1.026
CA22 ¿La orientación recibida de parte de tu tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos?	372	2.30	1.163
CA23 ¿Tu tutor te canaliza a las instancias adecuadas cuando tienes algún problema que rebasa su área de acción? *Solamente responde esta pregunta si lo has requerido	216	2.26	1.181
CaT13 ¿Tiene tu tutor capacidad para resolver dudas académicas?	374	1.96	1.085
CaT14 ¿Tiene tu tutor capacidad para orientarte en metodología y técnicas de estudio?	374	2.21	1.147
CaT15 ¿Tiene tu tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas?	374	2.21	1.044
CaT16 ¿Tiene tu tutor capacidad para estimular el estudio independiente?	374	2.22	1.068
CaT17 ¿Posee tu tutor formación profesional en su especialidad?	374	1.72	1.101
CaT18 ¿Posee tu tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal?	374	2.10	1.071
CoT10 ¿Muestra tu tutor interés en tus problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento?	374	2.09	1.142
CoT11 ¿Muestra tu tutor capacidad para escuchar tus problemas?	373	2.08	1.105
DA12 ¿Muestra tu tutor disposición a mantener una comunicación permanente?	374	2.23	1.116
DA19 ¿Es fácil localizar al tutor que tienes asignado?	374	1.99	1.144
DA7 ¿Muestra tu tutor buena disposición para atenderte?	374	2.68	.897
ST24 ¿Tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico?	373	2.70	1.157
ST25 ¿Tu integración a la institución educativa ha mejorado con el programa de tutoría?	374	2.64	1.139
ST26 ¿Es satisfactorio el programa de tutoría en tu Universidad?	374	2.35	1.145

Estadísticos

		SPT Satisfacción con el programa de tutoría	AE Actitud empática	CoT Compromiso con la actividad tutorial	DA Disposición para atender	Cat Capacidad para la acción tutorial	CA Capacidad para orientar académicamente
N	Válidos	374	374	374	374	374	374
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2.5655	1.8570	2.0816	2.2986	2.0704	2.1003
Desv. típ.		1.05081	.98255	1.07340	.82067	.94373	.97929
Asimetría		.500	1.591	.964	.669	1.271	1.121
Error típ. de asimetría		.126	.126	.126	.126	.126	.126
Curtosis		-.361	2.373	.336	-.135	1.496	1.033
Error típ. de curtosis		.252	.252	.252	.252	.252	.252

Tablas de frecuencia

SPT Satisfacción con el programa de tutoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	36	9.6	9.6	9.6
	1.33	27	7.2	7.2	16.8
	1.67	27	7.2	7.2	24.1
	2.00	65	17.4	17.4	41.4
	2.33	40	10.7	10.7	52.1
	2.67	43	11.5	11.5	63.6
	3.00	38	10.2	10.2	73.8
	3.33	22	5.9	5.9	79.7
	3.67	29	7.8	7.8	87.4
	4.00	18	4.8	4.8	92.2
	4.33	5	1.3	1.3	93.6
	4.50	1	.3	.3	93.9
	4.67	7	1.9	1.9	95.7
	5.00	16	4.3	4.3	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

AE Actitud empática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	125	33.4	33.4	33.4
	1.50	83	22.2	22.2	55.6
	2.00	80	21.4	21.4	77.0
	2.50	35	9.4	9.4	86.4
	3.00	19	5.1	5.1	91.4
	3.50	7	1.9	1.9	93.3
	4.00	6	1.6	1.6	94.9
	4.50	6	1.6	1.6	96.5
	5.00	13	3.5	3.5	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

CoT Compromiso con la actividad tutorial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	119	31.8	31.8	31.8
	1.50	39	10.4	10.4	42.2
	2.00	87	23.3	23.3	65.5
	2.50	38	10.2	10.2	75.7
	3.00	37	9.9	9.9	85.6
	3.50	23	6.1	6.1	91.7
	4.00	12	3.2	3.2	94.9
	4.50	5	1.3	1.3	96.3
	5.00	14	3.7	3.7	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

DA Disposición para atender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.33	86	23.0	23.0	23.0

	1.67	43	11.5	11.5	34.5
	2.00	45	12.0	12.0	46.5
	2.33	72	19.3	19.3	65.8
	2.67	35	9.4	9.4	75.1
	3.00	26	7.0	7.0	82.1
	3.33	33	8.8	8.8	90.9
	3.67	19	5.1	5.1	96.0
	4.00	8	2.1	2.1	98.1
	4.33	3	.8	.8	98.9
	4.67	2	.5	.5	99.5
	5.00	2	.5	.5	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

Cat Capacidad para la acción tutorial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumu-lado
Válidos	1.00	53	14.2	14.2	14.2
	1.17	19	5.1	5.1	19.3
	1.33	23	6.1	6.1	25.4
	1.50	34	9.1	9.1	34.5
	1.67	33	8.8	8.8	43.3
	1.83	29	7.8	7.8	51.1
	2.00	45	12.0	12.0	63.1
	2.17	19	5.1	5.1	68.2
	2.33	14	3.7	3.7	71.9
	2.50	16	4.3	4.3	76.2
	2.67	22	5.9	5.9	82.1
	2.83	10	2.7	2.7	84.8
	3.00	8	2.1	2.1	86.9
	3.17	9	2.4	2.4	89.3
	3.33	8	2.1	2.1	91.4
	3.50	5	1.3	1.3	92.8
	3.67	2	.5	.5	93.3
	3.83	2	.5	.5	93.9

	4.00	2	.5	.5	94.4
	4.17	3	.8	.8	95.2
	4.33	2	.5	.5	95.7
	4.50	3	.8	.8	96.5
	4.83	5	1.3	1.3	97.9
	5.00	8	2.1	2.1	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

CA Capacidad para orientar académicamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	75	20.1	20.1	20.1
	1.33	19	5.1	5.1	25.1
	1.50	34	9.1	9.1	34.2
	1.67	37	9.9	9.9	44.1
	2.00	74	19.8	19.8	63.9
	2.33	18	4.8	4.8	68.7
	2.50	28	7.5	7.5	76.2
	2.67	18	4.8	4.8	81.0
	3.00	23	6.1	6.1	87.2
	3.33	7	1.9	1.9	89.0
	3.50	7	1.9	1.9	90.9
	3.67	9	2.4	2.4	93.3
	4.00	8	2.1	2.1	95.5
	4.33	2	.5	.5	96.0
	4.67	3	.8	.8	96.8
	5.00	12	3.2	3.2	100.0
	Total	374	100.0	100.0	

APENDICE F

SALIDAS ESTADÍSTICAS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Resultados completos analizados por regresión lineal múltiple

Variables introducidas/eliminadas[a]

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Cat Capacidad para la acción tutorial	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).
2	DA Disposición para atender	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).
3	CA Capacidad para orientar académicamente	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).
4	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).
5	AE Actitud empática	.	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).

a. Variable dependiente: SPT Satisfacción con el programa de tutoría

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.746[a]	.557	.555	.70064
2	.779[b]	.607	.605	.66038
3	.789[c]	.623	.620	.64796
4	.794[d]	.631	.627	.64192
5	.800[e]	.640	.635	.63502

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.746[a]	.557	.555	.70064
2	.779[b]	.607	.605	.66038
3	.789[c]	.623	.620	.64796
4	.794[d]	.631	.627	.64192
5	.800[e]	.640	.635	.63502

a. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial

b. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender

c. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente

d. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente, CoT Compromiso con la actividad tutorial

e. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente, CoT Compromiso con la actividad tutorial, AE Actitud empática

ANOVA[f]

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	229.256	1	229.256	467.020	.000[a]
	Residual	182.611	372	.491		
	Total	411.867	373			
2	Regresión	250.072	2	125.036	286.709	.000[b]
	Residual	161.796	371	.436		
	Total	411.867	373			
3	Regresión	256.524	3	85.508	203.665	.000[c]
	Residual	155.343	370	.420		
	Total	411.867	373			
4	Regresión	259.819	4	64.955	157.635	.000[d]

	Residual	152.049	369	.412		
	Total	411.867	373			
5	Regresión	263.470	5	52.694	130.672	.000[e]
	Residual	148.397	368	.403		
	Total	411.867	373			

a. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial

b. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender

c. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente

d. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente, CoT Compromiso con la actividad tutorial

e. Variables predictoras: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente, CoT Compromiso con la actividad tutorial, AE Actitud empática

f. Variable dependiente: SPT Satisfacción con el programa de tutoría

Coeficientes[a]

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.846	.087		9.669	.000
	Cat Capacidad para la acción tutorial	.831	.038	.746	21.611	.000
2	(Constante)	.434	.102		4.267	.000
	Cat Capacidad para la acción tutorial	.529	.057	.476	9.339	.000
	DA Disposición para atender	.450	.065	.352	6.909	.000
3	(Constante)	.441	.100		4.415	.000
	Cat Capacidad para la acción tutorial	.382	.067	.343	5.701	.000
	DA Disposición para atender	.349	.069	.273	5.061	.000
	CA Capacidad para orientar académicamente	.253	.064	.235	3.920	.000
4	(Constante)	.507	.102		4.991	.000

	Cat Capacidad para la acción tutorial	.317	.070	.284	4.495	.000
	DA Disposición para atender	.253	.076	.197	3.311	.001
	CA Capacidad para orientar académicamente	.218	.065	.203	3.348	.001
	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.175	.062	.179	2.828	.005
5	(Constante)	.496	.101		4.931	.000
	Cat Capacidad para la acción tutorial	.402	.075	.361	5.344	.000
	DA Disposición para atender	.258	.076	.201	3.410	.001
	CA Capacidad para orientar académicamente	.242	.065	.226	3.740	.000
	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.247	.066	.252	3.755	.000
	AE Actitud empática	-.204	.068	-.190	-3.009	.003

a. Variable dependiente: SPT Satisfacción con el programa de tutoría

Variables excluidas[e]

Modelo		Beta dentro	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticos de colinealidad Tolerancia
1	AE Actitud empática	.059[a]	.965	.335	.050	.317
	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.356[a]	6.462	.000	.318	.354
	DA Disposición para atender	.352[a]	6.909	.000	.338	.408
	CA Capacidad para orientar académicamente	.349[a]	6.073	.000	.301	.329
2	AE Actitud empática	-.057[b]	-.944	.346	-.049	.292
	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.219[b]	3.480	.001	.178	.260
	CA Capacidad para orientar académicamente	.235[b]	3.920	.000	.200	.283

3	AE Actitud empática	-.104[c]	-1.737	.083	-.090	.281
	CoT Compromiso con la actividad tutorial	.179[c]	2.828	.005	.146	.250
4	AE Actitud empática	-.190[d]	-3.009	.003	-.155	.244

a. Variables predictoras en el modelo: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial

b. Variables predictoras en el modelo: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender

c. Variables predictoras en el modelo: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente

d. Variables predictoras en el modelo: (Constante), Cat Capacidad para la acción tutorial, DA Disposición para atender, CA Capacidad para orientar académicamente, CoT Compromiso con la actividad tutorial

e. Variable dependiente: SPT Satisfacción con el programa de tutoría

APÉNDICE G

SALIDAS ESTADÍSTICAS DE LOS ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS

Relación de variables con datos demográficos

Prueba T

Estadísticos de grupo

	Sexo	N	Media	Desviación típ.
SPT Satisfacción con el programa de tutoría	1 Hombre	193	2.5380	1.06759
	2 Mujer	167	2.6128	1.02793
AE Actitud empática	1 Hombre	193	1.8938	1.01312
	2 Mujer	167	1.7994	.90690
CoT Compromiso con la actividad tutorial	1 Hombre	193	2.1269	1.09125
	2 Mujer	167	2.0299	1.01747
DA Disposición para atender	1 Hombre	193	2.3351	.85898
	2 Mujer	167	2.2575	.77068
Cat Capacidad para la acción tutorial	1 Hombre	193	2.1200	.96562
	2 Mujer	167	2.0040	.87696
CA Capacidad para orientar académicamente	1 Hombre	193	2.1071	.97140
	2 Mujer	167	2.0948	.97860

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
SPT Satisfacción con el programa de tutoría	Se han asumido varianzas iguales	.237	.627	-.674	358	.501
	No se han asumido varianzas iguales			-.676	353.918	.499
AE Actitud empática	Se han asumido varianzas iguales	3.213	.074	.925	358	.356
	No se han asumido varianzas iguales			.933	357.579	.352
CoT Compromiso con la actividad tutorial	Se han asumido varianzas iguales	.976	.324	.868	358	.386
	No se han asumido varianzas iguales			.872	355.989	.384
DA Disposición para atender	Se han asumido varianzas iguales	.633	.427	.896	358	.371

	No se han asumido varianzas iguales			.903	357.521	.367
Cat Capacidad para la acción tutorial	Se han asumido varianzas iguales	3.091	.080	1.186	358	.236
	No se han asumido varianzas iguales			1.195	357.149	.233
CA Capacidad para orientar académicamente	Se han asumido varianzas iguales	.045	.832	.119	358	.905
	No se han asumido varianzas iguales			.119	349.854	.905

Correlaciones

Correlaciones

		Edad ¿Qué edad tienes?
SPT Satisfacción con el programa de tutoría	Correlación de Pearson	.076
	Sig. (bilateral)	.174
	N	319
AE Actitud empática	Correlación de Pearson	.060
	Sig. (bilateral)	.284
	N	319
CoT Compromiso con la actividad tutorial	Correlación de Pearson	.036
	Sig. (bilateral)	.523
	N	319
DA Disposición para atender	Correlación de Pearson	.041
	Sig. (bilateral)	.467
	N	319
Cat Capacidad para la acción tutorial	Correlación de Pearson	.085
	Sig. (bilateral)	.130
	N	319
CA Capacidad para orientar académicamente	Correlación de Pearson	.055
	Sig. (bilateral)	.330
	N	319

REFERENCIAS

Alarcón Cavero, P. P., López Fernández, D., Mahillo García, Á. y Fernández Álvarez, M. D. (2014). Gestión automatizada de tutorías. *Revista de Docencia Universitaria*, *12*(2), 351-373. doi:10.4995/redu.2014.5653

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. doi: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. (2012). La orientación y la tutoría universitaria como elementos para la calidad y la innovación en la educación superior. Modelo de acción tutorial. *Tesis doctoral. Universidad de Córdoba, España*.

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. doi:10.6018/j/253231

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.

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 Educacion*, *17*, 145-170.

Cardozo Ortiz, C. E. (2011). Tutoría entre pares como una estrategia pedagógica universitaria. *Educación y Educadores*, *14*(2), 309-325.

Castro Rodríguez, Y. y Lara Verástegui, R. (2017). Percepción del ambiente educacional por estudiantes del pregrado en odontología. *Revista ADM, 74*(3), 133-140.

Cervera Gasch, A., Macia Soler, L., Torres Manrique, B., Mena Tudela, D., Salas Medina, P., Orts Cortes, M. I. y González Chordá, V. M. (2017). Questionnaire to measure the participation of nursing professionals in mentoring students. *Investigación y Educación en Enfermería, 35*(2), 182-190. doi:10.17533/udea.iee.v35n2a07

Dópico Rodríguez, E. (2013). Tutoría universitaria: propuestas didácticas de competencia tutorial. *Revista de Docencia Universitaria, 11*(2), 195-220. doi:10.4995/redu

Fernández Barberis, G. M. y Escribano Ródenas, M. C. (2016). Las tutorías en la formación académica y humana de los alumnos en la Universidad San Pablo. *Actas, 16*(1), 605-616.

Fernández-Salinero 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. doi:10.14201/teoredu2014261161186

García López, R. I., Cuevas Salazar, O., Vales García, J. J. y Cruz Medina, I. R. (2012). Impacto del programa de tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, 14*(1), 106-121. Recuperado de http://redie.uabc.mx

García Pérez, S. L. (2010). El papel de la tutoría en la formación integral del universitario. *Tiempo de Educar, 11*(2), 31-56.

García Ríos, Z. M., García Ríos, A. R., Castro García, Y. y Arias Valencia, M. C. (2018). Valoración de la tutoría universitaria: desde la mirada de los agentes implicados. *Global Conference on Business and Finance Proceedings, 13*(1), 383-392.

Hernández Vargas, Y., Martínez Espinoza, J. C. y Carranza Núñez, C. I. (2013). Programa institucional de tutorías: una estrategia para elevar el nivel de aprovechamiento en una institución educativa. *Acta Universitaria, 23*(1), 31-36.

Herrera Rodríguez, M. G. (2017). Las tutorías, un apoyo trascendente para los universitarios. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa, 7*(4),

Lobato Fraile, C. y Guerra Bilbao, N. (2014). Las tutorías universitarias en el contexto europeo. *Orientación y Sociedad, 14*, 67-68.

López Martín, I., González Villanueva, P. y Velasco Quintana, P. J. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad. *Revista de Docencia Universitaria*, *11*(2), 107-134. Doi:10.4995/redu.2013.5569

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, doi:10.5944/educXX1.13942

Mathur, S. R., Gehrke, R. y Kim, S. H. (2013). Impact of a teacher mentorship program on mentors' and mentees' perceptions of classroom practices and the mentoring experience. *Assessment for Effective Intervention*, *38*(3), 154-162, doi:10.1177/1534508412457873

Molina García, M. G. (2014). Exploración de la tutoría desde la percepción de los alumnos en una universidad pública del Estado de Guanajuato. *Daena: 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.

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.

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*. doi: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. doi:10.6018/reifop.18.2.219461

Quezada López, C. G. (2017). Las tutorías en la educación superior. Uniandes Episteme: *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 4*(3), 376-391

Salas Sánchez, A. B., Hernández Delgadillo, N. A. y Rivas Godoy, Z. (2017). Conocimiento de la actividad tutorial en docentes de una institución de educación superior. *Revista Teczapic, 3*(1), 74-77.

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). doi:10.23913/ride.rfi13.235

Sánchez Rosado, O. B., Paz Gómez, C., Ancona Alcocer, M. del C., Muñoz Aparicio, C. G. y Navarrete Torres, M. del 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.

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*, e2803. doi:10.1590/1518-8345.0327.2803

Vespia, K. M., Freis, S. D. y Arrowood, R. M. (2017). Faculty and career advising. Challanges, opportunities, and outcome assessment. *Teaching of Psychology, 45*(1), 24-31. doi: 10.1177/0098628317744962

Yale, A. T. (2017). The personal tutor–student relationship: student expectations and experiences of personal tutoring in higher education. *Journal of Further and Higher Education*, *0*(0), 1-12. doi:10.1080/0309877X.2017.1377164