

RESUMEN

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA EN LA  
COHORTE 2007-2009 DE LA ESCUELA PREPARATORIA  
IGNACIO CARRILLO FRANCO

por

Laura Rosalía Armijo Ante

Asesor principal: Alonso Meza Escobar

## RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Morelos

Facultad de Educación

Título: IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA EN LA  
COHORTE 2007- 2009 DE LA ESCUELA PREPARATORIA  
IGNACIO CARRILLO FRANCO

Nombre del Investigador: Laura Rosalía Armijo Ante

Nombre y título del asesor principal: Alonso Meza, Doctor en Educación

Fecha de terminación: Julio de 2012

### Problema

A raíz de la necesidad de medir la relevancia de la tutoría en el nivel medio superior, se investigó la importancia y la satisfacción hacia la tutoría de los alumnos en la cohorte 2007-2009 de la Escuela Preparatoria Ignacio Carrillo Franco.

### Método

Se realizó un estudio de tipo exploratorio, cuantitativo, longitudinal y correlacional, basado en un instrumento con escala de Likert con la siguiente escala de medición: nada importante/satisfecho, poco importante/satisfecho, medianamente importante/satisfecho, importante/satisfecho y muy importante/satisfecho. De un total de 272 estudiantes, se analizaron los

resultados de 86, de los cuales fueron 50 hombres y 36 mujeres. Para el análisis estadístico se utilizaron pruebas como la  $r$  de Pearson y la  $t$  de Student.

### Resultados

Se encontró que no existe una diferencia significativa entre la importancia y la satisfacción al inicio y al final de los estudios en alumnos de nivel medio superior, como tampoco en la comparación por género de los resultados. Se encontraron ambas variables en el nivel de medianamente importante y satisfecho en la escala de Likert, provista por el baremo del estudio.

### Conclusiones

Los alumnos perciben como medianamente importante el programa de tutoría para su desarrollo en el nivel medio superior, lo que convierte a este nivel de la escala en el mínimo a conseguir por la institución en los próximos años.

Universidad de Morelos

Facultad de Educación

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA EN LA  
COHORTE 2007-2009 DE LA ESCUELA PREPARATORIA  
IGNACIO CARRILLO FRANCO

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

por

Laura Rosalía Armijo Ante

Julio de 2012

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA EN LA COHORTE 2007-2009  
DE LA ESCUELA PREPARATORIA IGNACIO CARRILLO FRANCO

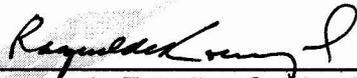
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Maestría en Educación

por

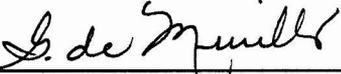
Laura Rosalía Armijo Ante

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
Asesor principal: Dr. Alonso Meza  
Escobar

  
Directora de Estudios Graduados:  
Dra. Raquel B. de Korniejczuk

  
Miembro: Mtro. Tomás Cahuich Cahuich

  
Miembro: Mtra. Greisy De Gracia  
Serrano

  
Examinadora externa: Mtra. Lucía  
Vázquez González

5 de diciembre de 2012  
Fecha de aprobación

## **DEDICATORIA**

Dedico este documento primeramente a Dios, quien ha dirigido mi vida y ha estado conmigo en todo momento.

A mi madre, quien fue una gran inspiración para mi vida y un ejemplo de servicio incondicional a Dios.

A mi papá y hermanas, por su cariño incondicional y por estar siempre allí, a pesar de la distancia.

Por último, la dedico a todos los ángeles que Dios me ha puesto en el camino en forma de amigos, compañeros, maestros y a mis muy queridas jefas de trabajo, Greisy Murillo y Aidedee García.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....		vi
 Capítulo		
I.	INTRODUCCIÓN.....	1
	Antecedentes.....	2
	Planteamiento del problema.....	5
	Pregunta de investigación.....	6
	Hipótesis.....	6
	Objetivos.....	6
	Justificación de la investigación.....	7
	Limitaciones.....	7
	Delimitaciones.....	8
	Supuestos.....	8
	Fundamento filosófico.....	9
	Definición de términos.....	10
	Importancia del estudio.....	10
II.	MARCO TEÓRICO.....	12
	Descripción de la tutoría.....	12
	Definiciones de la tutoría.....	12
	Tipos de tutoría.....	14
	Características del tutor.....	15
	Antecedentes históricos de los programas de tutoría.....	18
	Objetivos y funciones de la tutoría.....	20
	Modelo de tutoría propuesto por ANUIES.....	22
	Modelo de tutoría para nivel medio superior.....	24
	Modelo de tutoría UM.....	28
	Satisfacción e importancia en tutoría.....	30
III.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	32
	Introducción.....	32
	Tipo de investigación.....	32
	Población.....	33
	Hipótesis nulas.....	33
	Variables del estudio.....	<b>33</b>
	Descripción del instrumento.....	33
	Operalización de variables.....	35

	Operalización de hipótesis.....	36
	Preguntas de investigación.....	37
	Pautas para la administración del instrumento.....	38
	Proceso y técnicas estadísticas para el análisis de datos.....	38
IV.	RESULTADOS.....	40
	Características demográficas de la muestra.....	40
	Comportamiento de las variables.....	41
	Criterios de interpretación.....	42
	Grado de importancia.....	42
	Grado de satisfacción.....	43
	Prueba de hipótesis.....	44
	Hipótesis nula 1.....	44
	Hipótesis nula 2.....	44
	Respuestas a las preguntas de investigación.....	43
	Pregunta 1.....	45
	Pregunta 2.....	45
	Pregunta 3.....	46
	Pregunta 4.....	46
	Pregunta 5.....	46
	Pregunta 6.....	47
	Datos relevantes de la investigación.....	47
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	50
	Resumen.....	50
	Discusión de los resultados.....	51
	Conclusiones del estudio.....	55
	Recomendaciones.....	56
Apéndice		
	A. INSTRUMENTO.....	57
	B. HISTOGRAMA DE LAS VARIABLES.....	59
	C. ANALISIS ESTADÍSTICOS.....	62
	D. COMPARACIONES DE RESULTADOS POR ÍTEM.....	65
	LISTA DE REFERENCIAS.....	68

## LISTA DE TABLAS

1. Operalización de las variables.....	35
2. Operalización de hipótesis.....	37
3. Distribución de frecuencia de los estudiantes por género.....	41
4. Distribución de frecuencia de los estudiantes por especialidad.....	41
5. Resultados estadísticos de las variables.....	41
6. Baremo del estudio.....	42
7. Diferencias significativas en la importancia dada.....	48
8. Diferencias significativas en la satisfacción dada.....	49

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

Los programas de tutoría han tenido durante los últimos años un gran auge dentro de los planteles universitarios de nuestro país. Esto se debe, en gran parte, a la propuesta hecha en el año 2000 por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que establece un modelo de tutoría integral por parte del profesorado a los alumnos, no solo en el ámbito académico, como hasta entonces se manejaba, sino en el personal y profesional. Así se impulsaron los programas de tutoría en las instituciones de educación superior.

Actualmente son imperativos de las instituciones de educación superior (IES) incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento de los estudiantes, reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios, así como cumplir con el objetivo de responder a las demandas sociales con más y mejores egresados que puedan lograr una incorporación exitosa al mercado de trabajo. Para alcanzar estos objetivos es indispensable consolidar una oferta educativa de calidad; por ello, la ANUIES ha implementado en las IES los programas institucionales de tutoría. Mediante la integración de los docentes como tutores, pretende dar seguimiento a los estudiantes universitarios a lo largo de su proyecto educativo (Hernández, 2007).

La siguiente investigación está encaminada justamente al tema de la tutoría, pues como ya se mencionó, es un programa relativamente nuevo para las IES en México; aunque no así

para la Universidad de Morelos (UM), ya que por su filosofía y misión, el programa de tutorías existe desde sus comienzos. Esta misma filosofía y misión se maneja en la Escuela Preparatoria Ignacio Carrillo Franco (EPICF) adscrita a la universidad desde 1955.

La Universidad de Morelos dentro de su Plan Estratégico 2006 plantea cuatro motores que marcan el rumbo de todos los programas establecidos a favor de la educación aquí impartida, que son: la visión, el espíritu emprendedor, la calidad y la compasión y el servicio. Dentro del motor de la compasión y el servicio se presenta al programa institucional de tutoría (PIT) como un programa de apoyo a las necesidades particulares del estudiante y que, por consiguiente, contribuye al cumplimiento del modelo educativo UM. Desde el año 2002 hasta la fecha este programa se ha mantenido en trabajo constante y actualizándose a la par de los parámetros propuestos por la ANUIES. Cabe mencionar que la ANUIES propone programas de tutoría con enfoques diversos, entre los que destacan la atención académica y la consejería. El PIT implantado en la UM está básicamente enfocado a la consejería y el acompañamiento de los estudiantes; sin embargo, el aspecto académico es parte de las áreas en las que el tutor se encuentra al pendiente.

Visto este preámbulo, se establece, entonces, la base de la presente investigación que está encaminada a conocer a ciencia cierta cuáles son las expectativas que genera en los estudiantes de nivel medio superior el PIT, así como el grado de satisfacción que tienen del mismo.

### **Antecedentes**

En los años recientes, la tutoría se ha ido perfilando como una estrategia privilegiada que atrae la atención de docentes, estudiantes, autoridades y, eventualmente, de padres de familia en el sistema de educación superior y provoca una intensa y creativa actividad académica. Es preciso recordar que los antecedentes de las acciones de tutoría se encuentran varios

años atrás. En nuestro país se identifica un momento importante en el año 2000, cuando la ANUIES emitió dos importantes propuestas que constituyeron un impulso fundamental para el desarrollo de auténticos programas institucionales de tutoría en las IES de México: “La educación superior en el siglo XXI: Líneas estratégicas para su desarrollo”, que incluye un apartado destinado a promover la formación integral de los estudiantes a través de programas de tutoría para estudiantes de licenciatura, entre otras importantes acciones. Para la segunda propuesta la ANUIES convocó a un destacado grupo de académicos de siete universidades e instituciones vinculadas con la educación superior a reflexionar y proponer estrategias para potenciar la formación integral del alumno, con una visión humanista responsable, que incluyera mecanismos viables para disminuir los índices de reprobación, abandono y rezago escolar y mejora de la eficiencia terminal. El resultado fue una propuesta modelo del PIT que establece la necesidad de brindar atención personalizada al estudiante en un marco de unión con las demás dependencias de una institución, como apoyo a los jóvenes en formación. Esta propuesta representa, sin duda, el antecedente inmediato de la puesta en marcha de muchos de los PIT de las IES en el país (González y Romo, 2006).

En prácticamente seis años se han podido presenciar, en un amplio conjunto de IES, múltiples iniciativas para la adopción o adaptación de dicha propuesta, de acuerdo con las características y condiciones de los respectivos contextos institucionales y gracias a la creatividad y las habilidades de los responsables de esta tarea. En buena parte de las instituciones opera o está a punto de operar un programa de tutoría dirigido a los estudiantes de licenciatura y estos procesos han impulsado, a su vez, interesantes y complejas dinámicas institucionales, no exentas de conflictos ni de contradicciones en aspectos tales como la participación o rechazo de los profesores, el interés y la confianza de las autoridades en la tutoría como un mecanismo

viable para mejorar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, la comprensión de los estudiantes acerca de su papel en la institución y de las consecuencias de una relación más fructífera con sus profesores, la comunicación y articulación de esfuerzos entre las distintas dependencias y servicios que ofrece la institución a sus estudiantes, entre otros (Romo López, 2005).

Al hablar del nivel medio superior, partimos del hecho de que éste mantiene muchas semejanzas y también grandes diferencias con la educación superior. No es un nivel de segunda, ni un pegote adherido a los estudios profesionales, tal como se suele tratar de hacerlo aparecer. En la actualidad el sistema de educación media está sufriendo transformaciones que orillan a los docentes a replantear la actividad pedagógica; éstas consisten en adoptar nuevos modelos educativos que les permitan elevar su calidad y eficiencia educativa (García y Sanabria, 2008). Como parte de las estrategias que se han tomado para combatir la deserción y rezago de los estudiantes de bachillerato y preparatoria se encuentran las tutorías. Lo anterior ha sido confirmado por varios estudios recientes (García y Sanabria, 2008; Reyes, Pérez y Futchs, 2008; Soto, Procel y Martínez, 2008), los cuales mencionan que en suma, la misión de las tutorías en el nivel medio es la de abatir el fracaso escolar, a través de una relación que permita la integración y desarrollo académico de los alumnos y profesores involucrados, fomentando su permanencia, desarrollo académico, formación integral, proyección profesional y vivencia de valores dentro de una educación para la vida.

La Universidad de Morelia es una de estas instituciones donde han surgido diversas dinámicas a raíz de la implementación del programa de tutoría, y por esta razón la investigación sobre la importancia y satisfacción del estudiantado con el PIT es tan trascendente. Ahora bien, hacer el estudio en la población de nivel medio se torna aún más interesante, pues

el modelo que actualmente prevalece en la institución fue pensado para maestros y estudiantes universitarios, con un sistema académico totalmente diferente al que se opera en el nivel medio superior. Esta cuestión nos hace suponer que el modelo sufre de carencias e imperfecciones que pudieran ser esenciales a la hora de esperar resultados en términos de retención y deserción.

El modelo aplicado en la universidad se basa en el supuesto de que el cien por ciento de los alumnos deben tener un tutor y el cien por ciento de los maestros de tiempo completo deben ser tutores. Dicho modelo ha provocado que los maestros de planta del nivel medio superior cuenten con una labor docente más que realizar a las ya contraídas en su trabajo pedagógico. Además, este sistema no permite al alumno escoger a su tutor, sino que se imponen como tutorados los alumnos del grupo al maestro que ha sido asignado como asesor, teniendo éste que combinar dos labores muy parecidas, pero con diferencias fundamentales.

De allí surgió la iniciativa de hacer una propuesta de investigación que determine el grado de importancia y satisfacción que el alumnado tiene sobre el PIT a lo largo de su estancia en la preparatoria, y de paso evalúe las áreas de la tutoría que hay que mejorar o rediseñar.

### **Planteamiento del problema**

Debido a la implementación del PIT en la Universidad de Morelos, la EPICF, suscrita a la misma, ha adoptado el modelo de tutoría universitario, viéndose inmersa en una serie de dinámicas institucionales dignas de analizar y valorar. La expectativa por parte del alumnado, los maestros y los administrativos ha dejado ver el contraste de opiniones y posturas existentes ante el PIT.

Esta investigación ha realizado un análisis sobre el grado de importancia y satisfacción del estudiante de nivel medio superior hacia el PIT.

## **Pregunta de investigación**

En base al problema existente se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Existe diferencia en el grado de importancia y satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios?

## **Hipótesis**

El problema y la pregunta de investigación permiten formular las siguientes hipótesis, que serán las que guíen el proceso de investigación.

H<sub>1</sub> Existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios.

H<sub>2</sub>: Existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios.

## **Objetivos**

Después de analizar el problema de investigación se llegó a la conclusión de que esta investigación puede con cumplir tres objetivos que son los siguientes:

1. Establecer estándares mínimos y proyectar metas a alcanzar en grado de satisfacción, basadas en el grado de importancia obtenido en el estudio.
2. Proponer las modificaciones necesarias y pertinentes al PIT en base al análisis de los resultados de esta investigación y la observación del funcionamiento realizado durante el tiempo del estudio.
3. Asentar las bases para el diseño de un modelo de atención tutorial dirigido a nivel medio, fundamentado en las características y necesidades de la escuela y los alumnos.

## **Justificación de la investigación**

La presente investigación se realizó a la par de la corriente que la ANUIES está promoviendo para establecer un modelo de tutoría que cumpla con las características propias del nivel medio superior.

Para establecer hasta qué punto el PIT ha logrado impactar en la EPICF, se realizó una evaluación que se basa en la premisa de estudios recientes (Cano, 2002; Reyes, Pérez y Futchs, 2008; Sánchez, Rivera y López, 2008) que declaran que la evaluación e investigación de los programas que las instituciones educativas llevan a cabo, permiten identificar los avances logrados y aquellos aspectos que se necesitan fortalecer, así como señalar algunas prioridades o modificar estrategias que contribuyan a la edificación de los servicios de calidad.

En base a dicha premisa se realizó la presente investigación sobre los grados de importancia y satisfacción expresados por los alumnos de la EPICF durante sus dos años de preparación media superior.

## **Limitaciones**

La investigación, tal como estaba diseñada, no fue posible de realizarse en un 100%, debido a varios factores, entre los que se enlistan los siguientes:

1. El sistema de estudios implementado por la escuela es de trimestres, lo que da pie a una inestabilidad en la matrícula y en el flujo de estudiantes.
2. A pesar de las indicaciones dadas para la aplicación, hubo encuestas no contestadas en su totalidad, por lo que la muestra disminuyó.
3. En cada ciclo escolar los alumnos cambian de tutor, por lo que la investigación carece de elementos para evaluar el desempeño individual de los tutores, pero sí puede evaluar al PIT.

4. El análisis de datos en base a la distribución de estudiantes por especialidad fue imposible de realizar, ya que la distribución de frecuencias fue muy baja como para llevar a cabo un análisis estadístico.

5. El análisis de datos en base a la distribución de estudiantes por religión fue irrealizable, ya que las frecuencias fueron muy pocas e impidieron un análisis estadístico.

### **Delimitaciones**

Las delimitaciones de la investigación fueron las siguientes:

1. Se escogió la cohorte 2007-2009, es decir todos los estudiantes de la escuela preparatoria inscritos en los ciclos escolares 2007-2008 y 2008-2009.

2. De los estudiantes inscritos, se aplicó la encuesta solo a los alumnos tutorables, es decir, a aquellos alumnos inscritos que no son empleados de la universidad ni están casados.

3. El instrumento se aplicó en tres ocasiones, dos en el primer ciclo escolar y una en el segundo ciclo, pero solo dos de estas aplicaciones se tomaron en cuenta para la investigación: la hecha en el otoño del 2007 y la del otoño 2008.

4. Los alumnos que tomaron parte en la investigación contestaron, por lo menos, una de las encuestas por ciclo escolar.

5. Los alumnos que estudiaron el primer año, pero no continuaron el segundo año, no fueron tomados en cuenta.

### **Supuestos**

Dado que la investigación social y específicamente la de los programas de tutoría incluye variables no manipulables, se considera importante mencionar los supuestos básicos del estudio realizado: (a) la tutoría contribuye a la formación integral del educando, (b) los PIT

existen para guiar al estudiante a la conclusión satisfactoria de su proyecto educativo, (c) los PIT son una fuente que fortalece la red que evita la deserción escolar, (d) la importancia y satisfacción que para los estudiantes tiene el servicio de la tutoría se pueden medir, (e) la muestra encuestada contestó el instrumento honestamente y (f) el instrumento midió lo que se requería.

### **Fundamento filosófico**

La UM es una institución educativa de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, cuya filosofía de la educación es cristocéntrica. Prepara a los estudiantes para una vida útil y feliz, promueve la amistad con Dios, el desarrollo integral de la persona humana, la aceptación de los valores bíblicos y el servicio generoso a los demás, en armonía con la misión mundial de la Iglesia Adventista del Séptimo Día (Universidad de Montemorelos, 2004).

Según White (1996), en los colegios se debe formar a los alumnos bajo la disciplina de Cristo. Deben ser colegios familiares donde cada estudiante reciba ayuda especial de parte de sus docentes, como los miembros de la familia debieran recibirla en el hogar, fomentándose la ternura, la simpatía, la unidad y el amor. Debe haber docentes abnegados, consagrados y fieles, que constreñidos por el amor de Dios, cuiden de la salud y la felicidad de los alumnos y procuren hacerlos progresar en toda rama importante del saber.

El PIT es uno de los factores que contribuyen a la integración de fe que se promueve en las instituciones adventistas. Al ser parte del programa y desarrollarlo de la mejor manera, cada maestro tiene la oportunidad de ser ejemplo de su Hacedor y contribuir a la formación integral de sus alumnos aconsejados.

Estas pautas filosóficas basadas en las creencias adventistas, establecen un compromiso por parte del docente-tutor hacia la práctica de la tutoría y deben además garantizar la

eficacia de su labor.

### **Definición de términos**

Para una mejor comprensión de esta propuesta de investigación se presentan los siguientes términos.

*Alumno ttorable:* Estudiante inscrito en la institución, que no es empleado de la institución y en su estado civil figura como soltero.

*Cohorte:* conjunto, número, serie.

*Perfil del tutor:* La descripción de las principales características que debe tener un docente para realizar la función de tutor, son tales como: poseer experiencia docente, conocer el proceso enseñanza aprendizaje y contar con habilidades como la comunicación fluida, la creatividad, la capacidad de planeación y actitudes empáticas en su relación con el alumno.

*Tutor:* es la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o de una asignatura. Es un profesor destacado que acompaña al alumno a través de su educación, mostrando su interés en el desarrollo integral del alumno en su vida de estudiante a profesional.

*Tutorado:* es el nombre que se le da al alumno que ha sido asignado a un tutor.

*Tutoría:* es el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual ofrecido a los estudiantes, durante toda su trayectoria académica.

### **Importancia del estudio**

La presente investigación fundamenta su importancia en el beneficio que traerá a la administración de la EPICF, al establecer la satisfacción del alumnado por la aplicación actual del PIT, ya que en base a ello se podrán realizar las modificaciones necesarias para lograr mejores resultados.

Además, se pretende sentar las bases para un modelo de tutoría basado en las especificaciones que la ANUIES ha establecido para las escuelas de nivel medio superior. Este punto beneficiará directamente al alumno y tutor, pues el modelo tratará de abarcar las necesidades reales de ambos en esta área.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Descripción de la tutoría**

Para poder lograr tener una concepción clara y total de la tutoría, se han recopilado en este capítulo todos los elementos conceptuales que tienen que ver con la misma.

Antes de comenzar, solo cabe señalar algunos sinónimos de tutoría que se mencionarán en las diferentes definiciones y elementos, que son: mentoría, aconsejamiento, tutoreo y acompañamiento.

#### **Definiciones de la tutoría**

Se llama tutoría al conjunto de acciones educativas que contribuyen a desplegar y potenciar las capacidades básicas de los estudiantes, guiándolos a efecto de que puedan madurar y fortalecer su autonomía, para que ésta contribuya a fortalecer su acción en la toma de decisiones. Es lo que se llama tutoría. Otra manera de definirla: es la acción sistemática, concreta y específica en un espacio y un tiempo determinados cuando el estudiante se beneficia de atención personalizada y grupal. La tutoría posee una dimensión formativa y preventiva, cuyo fin es acompañar al aprendiz en su desarrollo emotivo e intelectual (Salvador, 2006).

La ANUIES (2003) menciona que la tutoría es el acompañamiento y apoyo docentes de carácter individual ofrecido a los estudiantes, un programa creado con un fin de mejoramiento en la calidad educativa. Esta calidad se ve amenazada por cuatro problemas que se presentan con mayor frecuencia en la educación superior: la reprobación, el rezago, el abandono y

los bajos índices de eficiencia terminal.

La tutoría, así como toda acción formativa y orientadora, ha de partir de las necesidades que manifiestan los alumnos y ha de estar modulada y organizada desde los objetivos formativos que la institución educadora se plantee. Para identificar las necesidades a las que se debe atender desde la acción tutorial en la etapa universitaria, es preciso tener una visión global del proceso que sigue un alumno a lo largo del desarrollo de sus estudios, desde su incorporación inicial hasta su salida al mercado laboral (Hernández y Torres, 2004).

Márquez, un autor citado por González y Romo (2006), dice que la tutoría es un conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del alumno, cuyo proceso es el desarrollo de actividades acordadas que requieren de mecanismos de apoyo y orientación previamente creados, y sobre todo, de establecer una relación humanista entre el tutor y el tutorado para elevar su calidad en el proceso educativo.

La mentoría, como también se le llama, viene siendo un elemento clave en el proceso de intervención y apoyo con los estudiantes. Su base conceptual y metodológica parte de tres áreas de intervención: psicológica, pedagógica y de orientación profesional. En el contexto de la Reforma Integral a la Educación Media Superior de enero de 2008, la acción tutorial es considerada como un mecanismo de apoyo para la operación y gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje bajo el enfoque de competencias, las cuales integran conocimientos, habilidades y actitudes, que se movilizan de forma integral en contextos específicos y que permiten que los estudiantes se desarrollen plenamente en diversos ámbitos a lo largo de la vida; de tal forma que con la instrumentación de la acción tutorial en planteles se desarrollarán en los jóvenes algunas de las competencias genéricas consideradas en el perfil del estudiante del bachillerato general.

## **Tipos de tutoría**

En el ambiente escolar (Ayala Aguirre, 1998), el tutoreo tiene una connotación más académica, pues se trata de orientar y ayudar a un alumno, o a un pequeño grupo de alumnos, principalmente en sus actividades relacionadas con el aprendizaje; ayudarles en la resolución de sus tareas y facilitarles la localización oportuna y rápida de información.

En la actualidad son diversos los enfoques de tutoría que se manejan a nivel licenciatura e igual de diversos son los impactos. Como se viene mencionando a lo largo del documento, la tutoría en la Universidad de Morelos está destinada al enfoque de acompañamiento o consejería. A continuación se presentan algunos de los diversos enfoques que se conocen sobre la tutoría.

Se llama tutoría académica a las consultas que brinda el profesor (llamado para este fin asesor), fuera de lo que se considera su tiempo docente, para resolver dudas o preguntas a un alumno o grupo de alumnos, sobre temas específicos que domina. Es de tipo estructurada, pues tiene lugar a solicitud del estudiante cuando éste la considera necesaria (Aparicio, Calderón y Gutiérrez, 2006).

La Tutoría personal es como una modalidad de la actividad docente, que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y personal que brinda un tutor al alumno cuando éste último está a su cargo, en momentos de duda o cuando enfrenta problemas (Aparicio et al., 2006).

De acuerdo al número de alumnos atendidos se dan los siguientes tipos de tutoría:

La tutoría grupal es un tipo de tutoría usado en España, que consiste en la reunión de un grupo de alumnos con problemas similares, que realizan sesiones donde estas problemáticas se abordan y el tutor guía la búsqueda de soluciones a través del intercambio de ideas

(Rowntree, 1986).

Ahora bien la tutoría individual se refiere a la modalidad de tutoría que se desarrolla cuando el tutor tiene tiempo para ello y el alumno puede acudir a él para solicitarle orientación directa en problemas de índole académico, personal o conocimiento del sistema escolar (García, 1987).

De acuerdo a la forma en que se da la tutoría, en la siguiente referencia vista como mentoría, se divide en dos tipos (Valverde, Ruiz, García y Romero, 2004):

Se conoce como mentoría informal la mentoría natural o no planificada. El mentor en este caso es una persona de mayor edad o mayor experiencia, que juega un papel importante en el alcance de metas y sueños de la persona a quien ofrece su mentoría. Dicha relación se entabla de forma natural por una especie de vínculo o ‘química’ personal entre ambos, mentor y aconsejado y hace que la relación se mantenga.

La mentoría formal es, por el contrario a la anterior, una mentoría planificada, con objetivos y procesos establecidos, donde existe un mayor control y seguimiento de la acción.

### **Características del tutor**

Enlistar las características y principios por los que se debe guiar y formar un tutor se debe particularmente a la necesidad de indagar quién es y qué hace, y diferenciar esto de las demás funciones docentes y de otros actores de la educación; (González y Breña, citados en González y Romo, 2006).

En cada una de las instituciones donde los PIT se llevan adelante, existe una historia y una serie de características distintivas del tutor. La UM no es la excepción, y para crear un marco de referencia que nos lleve a entender mejor esas distintivas características, debemos retroceder a los comienzos del PIT.

La atención al estudiante por medio de una relación de interés en su formación integral ha sido el *modus vivendi* de la institución desde sus orígenes, en 1942. Sin embargo, ya como un programa formal para asegurarse de que todo alumno tuviera un docente que le diera atención personalizada, se instituyó en 1998 formalmente el llamado en aquel entonces, Programa Institucional de Mentoría. Pero ¿por qué usar el título de mentor en vez de tutor? Simplemente porque el significado de mentor iba más acorde con la filosofía institucional y con el objetivo que se pretendía alcanzar: el acompañamiento al estudiante.

Mentor es el nombre de un personaje de la mitología griega, un hombre sabio y consejero fiable (Shea, 1992). Esta palabra ha conservado su significado hasta hace poco. Frecuentemente es un término usado por personajes públicos para describir a la persona seleccionada como modelo o a alguien cuya influencia ha sido muy importante en sus vidas. Existen tantas definiciones de mentor, como el número de mentores, '*coaches*' y tutores existentes. Con frecuencia estos términos se usan indistintamente. La función de un mentor es un proceso que se centra en la función de apoyo (Parsloe y Wray, 2002). La Universidad de Morelia, con el fin de brindar ese ejemplo e inspiración a través de sus maestros, comenzó a llamarlos mentores hasta el ciclo 2006-2007, cuando se decide cambiar el término a tutores, con el fin de estar acorde con las demás instituciones y con el modelo dado por la ANUIES.

Una vez vista la principal característica de los tutores UM, hay que centrar la mirada en las funciones que Echeverría, Figueroa y Gallego (1996) determinaron que eran las concretas del docente en la tutoría: (a) guiar en la incorporación del estudiante al medio universitario, (b) atender de manera personalizada y en función de las necesidades del alumno, (c) entender las necesidades escolares de los alumnos para el apoyo académico necesario, (d) ayudar y orientar sobre conflictos personales y criterio del alumno y (e) orientar profesionalmente al estudiante.

Al considerar estas funciones, pareciera que la tutoría en sí misma es el todo de la docencia. Sin embargo, la tutoría, como modalidad de la práctica docente, no supe a la docencia frente a grupo, sino que la complementa y la enriquece (Molina, 2004).

En cuanto al papel que el tutor debe cumplir, Sosa y Enríquez (2006) establecen tres requisitos básicos que debe poseer el docente tutor: valores, conocimientos normativos y habilidades de comunicación.

Con estos tres requisitos se garantiza la existencia de características necesarias para la acción tutorial, tales como empatía, compromiso, responsabilidad, profesionalismo, saber escuchar y orientar, entre otras.

Así mismo, los docentes que funjan como tutores desarrollarán las siguientes competencias consideradas en el contexto de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) como competencias del perfil docente del nivel medio superior:

1. Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.
2. Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
3. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.
4. Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.
5. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.
6. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.

8. Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional (Secretaría de Educación Pública, 2008).

Una vez enrolado en la labor de tutor, el docente debe ser sensibilizado ante la tarea que se le ha presentado; debe adquirir una conciencia crítica y debe hacer un autoanálisis de su experiencia para que, con base en ello, pueda detectar posibles anomalías en el transcurso de su labor y pueda proponer alternativas de transformación no solo para él mismo sino para el grupo de tutores que se encuentren con los mismos obstáculos (Garrido y Torres, 2006). De esta manera se garantiza la constante renovación y evolución de la tutoría en cada institución.

### **Antecedentes históricos de los programas de tutoría**

La UNESCO, dentro de la “Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: Visión y acción”, hecha en 1998, señala entre las diversas responsabilidades del profesor la de “proporcionar, cuando proceda, orientación y consejo, cursos de recuperación, formación para el estudio y otras formas de apoyo a los estudiantes, comprendidas las medidas para mejorar sus condiciones de vida” (ANUIES, 2003).

En España, al igual que en la mayoría de los países europeos, los servicios de orientación psicopedagógica (de marcado carácter psicologista) y la tutoría comienzan a potenciarse en las universidades como consecuencia de las concepciones señaladas anteriormente y de la necesidad de dotar de contenido a la acción tutorial del profesorado como función complementaria a su tarea docente (Sanz, 2005).

El enfoque tutorial de apoyo al estudiante de licenciatura es de reciente aparición y surge en algunas instituciones de educación superior mexicanas, con la finalidad de resolver los problemas que tienen relación con la deserción, el abandono de los estudios, el rezago y la baja eficiencia terminal, principalmente (Molina, 2004).

El sistema tutorial en el nivel de licenciatura se inició en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades: grupal e individual. Algunas facultades y escuelas de la UNAM han introducido programas especiales de apoyo al estudiante distinguido para conducirlo desde su ingreso a la universidad hasta su egreso (Molina, 2004).

Por su parte, la Ley General de Educación, en el primer numeral de su artículo 7º que establece los fines de la educación, prescribe que ésta deberá contribuir al desarrollo integral del individuo, para que así ejerza plenamente sus capacidades humanas (Morales, 2004).

Por lo anterior, la ANUIES en la propuesta de Programa Estratégico para el Desarrollo de la Educación Superior, en el apartado relativo a los Programas de Instituciones de Educación Superior, incluye uno para atender el desarrollo integral de los alumnos, en donde se señala que como componente clave para dar coherencia al conjunto, se requiere que las IES pongan en marcha sistemas de tutoría, gracias a los cuales los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado (ANUIES, 2003).

Ahora bien, en el ámbito del nivel medio superior, que es el que ocupa a esta investigación, los antecedentes de la tutoría se remontan al año 2006 cuando la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS) lanza el proyecto de Sistema Nacional de Tutorías. Este proyecto supone un avance importante en el esfuerzo por desarrollar criterios de gestión comunes a todas las opciones de la SEMS en el país. El documento de trabajo que se desarrolló en 2006 describe una serie de políticas en esta materia, así como estrategias para que se implementen y se les dé seguimiento. Adicionalmente, el documento describe las responsabilidades que asumirían los distintos actores relacionados con las tutorías, tanto al interior como al

exterior de las escuelas, y el perfil que deben tener los tutores y los coordinadores de las tutorías en cada plantel (SEMS, 2006).

El Programa Sectorial de Educación 2007-2012 (SEP, 2008) menciona como unos de los objetivos, establecer servicios de orientación educativa, tutorías y atención a las necesidades de los alumnos, principalmente de aquellos que están en riesgo de abandono o fracaso escolar, establecer un sistema nacional de tutorías que permita brindar atención grupal o individual a los estudiantes, con el fin de facilitar la integración de los alumnos al entorno escolar, así como dar seguimiento y apoyo individual y grupal a los alumnos, en relación con los procesos de aprendizaje y su desempeño académico.

El 26 de Septiembre de 2008 en el Diario Oficial de la Federación se publicó, en la primera sección, el Acuerdo N° 442 por el que se establece el Sistema Nacional del Bachillerato en un marco de diversidad, en el numeral 3. Los mecanismos de gestión de la reforma en el inciso a, que contiene los temas de orientación, tutoría y atención a las necesidades de los alumnos, refiere lo siguiente:

Dos razones justifican la necesidad de promover decididamente servicios de apoyo estudiantil en la educación media superior: en primer lugar, la etapa de desarrollo en que se encuentran los estudiantes; en segundo lugar, los datos preocupantes de fracaso escolar expresados en altas tasas de reprobación y deserción, y una pobre eficiencia terminal. La escuela, al reconocerse como un espacio privilegiado para el desarrollo de los jóvenes en ámbitos más allá de lo estrictamente académico, puede jugar un papel determinante en la atención integral a sus necesidades. (SEP, 2008)

### **Objetivos y funciones de la tutoría**

A la luz de los cambios en la educación europea, Sanz (2005) dice que la tutoría tiene múltiples roles y funciones que desempeñar, como son las siguientes: (a) conocer a los estudiantes, (b) crear entornos de aprendizaje, (c) inculcar valores, (d) fomentar el desarrollo comunitario, (e) conocer los recursos de la institución y cómo acceder a ellos, (f) defender la

creación de los recursos humanos y materiales que sean necesarios, (g) establecer programas de formación de tutores que respondan a las necesidades actuales de los estudiantes, (h) establecer relaciones de colaboración entre profesores tutores, (i) reconsiderar las políticas y las prácticas profesionales y (j) estar alerta a los problemas personales que puedan inhibir el aprendizaje.

Para la Universidad de Morelos, la tutoría es un programa esencial para la atención estudiantil de calidad y una herramienta en el ámbito de la retención. Consiste en un proceso de acompañamiento constante, durante toda la trayectoria académica del estudiante, que permite a la institución estar al tanto de los riesgos en que éste se encuentra, atendándolo de manera personalizada.

Para Amezcua (citado en González y Romo, 2006), el objetivo de la tutoría es contribuir de manera sistemática al desarrollo integral del individuo, implementando los niveles básicos de competencia que guardan relación con los tres aspectos fundamentales de todo proceso educativo: adquisición de información, desarrollo de habilidades y destrezas y formación integral de la persona.

Mediante un estudio realizado por Servín y Esparza (2006), se concluyó que el PIT incide directamente sobre el rendimiento escolar y logra despertar en los estudiantes y profesores actitudes positivas.

La ANUIES (2003) establece los siguientes seis objetivos generales del sistema tutorial:

1. Contribuir a elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales en los estudiantes, mediante la utilización de estrategias de atención personalizada que complementen las actividades docentes regulares.

2. Revitalizar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para, a partir del conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos, generar alternativas de atención e incidir en la integralidad de su formación profesional y humana.

3. Contribuir al abatimiento de la deserción y evitar la inserción social de individuos sin una formación acabada, con graves limitaciones para su incorporación al mercado laboral y con altos niveles de frustración y conflictividad.

4. Crear un clima de confianza que, propiciando el conocimiento de los distintos aspectos que pueden influir directa o indirectamente en el desempeño escolar del estudiante, permita el logro de objetivos del proceso educativo.

5. Contribuir al mejoramiento de las circunstancias o condiciones del aprendizaje de los alumnos a través de la reflexión colegiada sobre la información generada en el proceso tutorial.

6. Permitir que las IES cumplan con la misión y objetivos para los cuales fueron creadas.

### **Modelo de tutoría propuesto por ANUIES**

ANUIES (2003) refiere que para el establecimiento del sistema institucional de tutoría, se requiere integrar los esfuerzos de las siguientes áreas institucionales: (a) personal académico: actúan como tutores, definen y diseñan el programa; (b) desarrollo académico: mantienen cursos permanentes de capacitación para tutores; (c) educación continua: mantiene una oferta permanente de capacitación y apoyo para las tutorías; (d) sistemas escolares: brindan los datos necesarios de los alumnos a los tutores; (e) orientación: colaboran con el diagnóstico de necesidades de tipo vocacional y psicológico y brindan este mismo apoyo a los tutorados; (f) servicios

estudiantiles: orienta las actividades estudiantiles con el programa de tutoría y (g) instancia editorial: coordina la elaboración de materiales de apoyo para la tutoría.

El modelo tutorial propuesto por la ANUIES consta de seis fases que se describen a continuación.

La primera fase es un diagnóstico institucional, donde se ven las necesidades apremiantes en cuanto al asunto tutoría. En esta fase también se elabora una propuesta de acción tutorial que toma en cuenta la filosofía y las características particulares de la institución.

La fase dos consta de una revisión por parte de las instancias y autoridades externas e internas de las IES. En ella se establecen parámetros, tiempos y formas de llevar a cabo la tutoría. Es en esta fase donde se concreta un modelo y las premisas de acción para los PIT.

La tercera fase es una adecuación de la propuesta de tutoría para cada facultad; en esta adecuación se da, además, la capacitación a los tutores, se designa el número de alumnos que tendrá cada tutor, se establece el plan de acción a seguir, se programan las actividades de mejora para el proyecto y apoyo al programa, y se establecen los mecanismos de evaluación que dicho programa tendrá. Todo esto se realiza con la colaboración del cuerpo de profesores, tutores y responsables de tutorías de las facultades.

La cuarta fase consiste en poner en práctica lo planeado. Es en sí el trabajo durante el semestre o ciclo escolar. El éxito de éste recae en los tutores y coordinadores del programa y su buena labor.

La quinta fase se da al terminar el ciclo escolar. Es una evaluación por parte de los alumnos, tutores, maestros y coordinadores, así como de otros cuerpos académicos participantes. Esto con el fin de formar una base para la sexta fase.

Esta última fase, la sexta, consiste en un ajuste o rediseño del programa tutorial, en base

a los resultados obtenidos por la evaluación realizada.

La propuesta de la ANUIES presenta un modelo ambicioso de tutoría, y quizá fuera de la realidad. Es ambicioso, porque se quiere habilitar emergentemente a profesores que han desarrollado su práctica y experiencia en la enseñanza de contenidos de aprendizaje; si bien no les resulta ajeno saber las implicaciones interpersonales, grupales, afectivas, etc., que se presentan en la docencia; ello no significa que las comprendan y puedan intervenir en la solución de los problemas que tiene cada uno de los estudiantes. Existe la impresión de que el tutor es la suma de un orientador educativo, un maestro, un trabajador social y un psicopedagogo (Muñoz, 2004).

### **Modelo de tutoría para nivel medio superior**

La metodología para la instrumentación de la acción tutorial en el bachillerato general se integra por dos guías. La primera, para el profesor-tutor y la segunda, para el orientador educativo -tutor; ambas tienen el propósito de permitir el despliegue de los medios y posibilidades para favorecer el desarrollo integral de los estudiantes de manera personal o grupal, por lo que se describe un plan de acción a desarrollar en la institución educativa en general y un plan de acción específico, para instrumentar mediante el Servicio de orientación educativa (SEP, 2008).

Así mismo, la metodología también se sustenta en ideas retomadas del proyecto Tuning para Latinoamérica, a nivel internacional, para el desarrollo de competencias y en diversos autores, como Vigotsky con sus aportaciones, sobre la construcción del conocimiento; Cyrulnik, contribuyendo con el concepto de resiliencia; Erickson, quien refiere la etapa de la adolescencia como parte fundamental del desarrollo humano para integrarse a la sociedad y elaborar un proyecto de vida; y finalmente, se retoma como sustento el modelo de mediación

escolar que tiene como eje la figura docente, además de aportar herramientas eficaces de comunicación.

Para establecer la acción tutorial en la institución educativa, es necesario llevar a cabo las siguientes acciones: (a) consulta, revisión y análisis del presente documento, por parte del director del plantel, responsable del área académica y el total de docentes, incluyendo a los orientadores educativos; (b) definición de la estrategia para la selección de los docentes que fungirán como tutores; (c) participación de los docentes-tutores en acciones de formación y actualización referentes a la acción tutorial.

Asimismo, en la institución educativa deben considerarse los siguientes aspectos, los cuales permitirán la instrumentación de la acción tutorial: (a) por medio del conocimiento de la metodología propuesta por la Dirección General del Bachillerato (DGB), llevar a cabo los ajustes o adaptaciones en caso de que se requiera, conforme al contexto del plantel; (b) conforme a la situación académica de los estudiantes, determinar la cobertura para instrumentar la acción tutorial durante todos los semestres; (c) de acuerdo a la población de estudiantes y de tutores en acción, asignar el número de alumnos a cada tutor; (d) conformar las redes de profesores-tutores para la mejora y eficiencia del trabajo tutorial, a fin de mantener un intercambio de experiencias e información para la promoción de apoyos que permitan una constante actualización, evaluación y, por lo tanto, el fortalecimiento de la acción tutorial; (e) debido a que el trabajo tutorial es multidisciplinario, coordinar las acciones referentes a tutorías con el servicio de orientación educativa para el seguimiento correspondiente; (f) desplegar los mecanismos internos para la organización, el personal, las instalaciones, los equipos y los espacios físicos necesarios para instrumentar la acción tutorial; (g) para un mejor trabajo tutorial, identificar las características académicas y personales de los grupos y alumnos; (h) evaluar en forma

cualitativa, a través de reuniones semestrales o anuales, la acción tutorial, con el fin de detectar problemas y hacer sugerencias de acciones para la mejora continua.

El servicio de orientación educativa podrá apoyar la acción tutorial, interviniendo directamente en el grupo y apoyando a los tutores-profesores; asesorándolos en aquellas necesidades que puedan ir surgiendo en relación con el rendimiento de los alumnos, conforme al siguiente plan de acción:

1. Facilitar en el estudiante su adaptación a la institución educativa.
2. Elaborar un diagnóstico y un pronóstico de los alumnos en el ámbito académico y psicosocial, explorando los aspectos de salud, pedagógicos, psicológicos y sociales.
3. Integrar el perfil de los alumnos que ingresan y registrar como egresan.
4. Actuar con intencionalidad anticipadora y preventiva de problemas escolares, tales como inadaptación, adicciones, abandono y fracaso escolar.
5. Actuar con los alumnos atrasados en lo académico o con repetición de curso escolar, encauzando la solución de sus problemas.
6. Recabar información sobre los aspectos que el alumno necesita mejorar.
7. Participar en trabajos colegiados para la elaboración y discusión conjunta de proyectos pedagógicos, innovaciones didácticas, desarrollo y adaptaciones curriculares y criterios de evaluación de los estudiantes.
8. Apoyar al estudiante a hacer elecciones, a tomar decisiones y a hacer planes e interpretaciones juiciosas en los puntos críticos de su vida.

Este modelo de tutoría también contempla la evaluación, por lo que en su metodología (SEMS, 2006) hace la descripción que a continuación se presenta.

La acción tutorial deberá estar a cargo de un académico que coordine y lleve a cabo el

seguimiento y evaluación del desarrollo de las actividades, considerando los siguientes aspectos: Planificación adecuada del proceso (planeado vs. realizado). Congruencia entre los fines, objetivos y recursos para el desarrollo de la acción tutorial. Programación equilibrada de la actividad tutorial, que considera la carga académica de los profesores tutores (horarios). Adecuada distribución de personas y tareas en la actividad tutorial. Espacios adecuados para la tutoría en la institución. Tiempo suficiente del tutor y de los alumnos para la tutoría. Formación y actualización previa de los docentes como tutores.

La calidad de la acción tutorial es definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre los elementos y componentes que son considerados en el esquema de evaluación que se adopte para esta actividad, tales como las metas y objetivos de la tutoría, contenidos asignados, actividades y recursos, planificación, costos y previsión de problemas.

El seguimiento de la trayectoria académica de los alumnos que estuvieron bajo la atención de la acción tutorial es fundamental para un proceso de evaluación. Algunos criterios e indicadores generales para evaluar la acción tutorial son: comportamiento de la tasa de deserción, comportamiento de los índices de rezago, comportamiento de la tasa de eficiencia terminal y comportamiento de la reprobación.

La evaluación de la intervención tutorial debe partir del análisis del contexto sociocultural y económico donde el alumno se desenvuelve y de la determinación de los propósitos a los que debe responder la acción tutorial.

Los productos y/o el resultado de la acción tutorial son: rendimiento escolar de los alumnos, comportamiento escolar de los alumnos, nivel de satisfacción de los agentes educativos (padres de familia y profesores), índices de participación de los alumnos y padres de familia en las actividades y atención a las dificultades de la acción tutorial. (mejora continua).

Las dificultades que enfrentan los tutores para llevar a cabo las actividades correspondientes deben ser atendidas por el responsable de la coordinación de la acción tutorial, que puede ser desde el subdirector académico hasta los jefes de área o algún profesor designado para tales fines.

El responsable del seguimiento y evaluación aplicará a los alumnos el instrumento para valorar la calidad de la acción tutorial, con el fin de contar con una evaluación de carácter cualitativo que le permita detectar problemas, hacer sugerencias y definir acciones de mejora.

Se recomienda realizar reuniones semestrales o anuales con todos los tutores participantes, en las que comenten impresiones y experiencias que promuevan acciones de mejora tanto preventivas como correctivas. En estas reuniones se pueden retomar algunos aspectos como los siguientes: dificultades para desarrollar la acción tutorial, resolución de problemas académicos de los alumnos, mejora global del desempeño del estudiante, mejora de la capacidad del alumno para asumir las tareas que implican su formación e impacto de la actividad tutorial en el fortalecimiento institucional.

La importancia de estas reuniones reside en la posibilidad de analizar y considerar las propuestas para mejorar la acción tutorial y establecer la metodología más conveniente para su desarrollo.

### **Modelo de tutoría UM**

El modelo de tutoría de la Universidad de Montemorelos se basa en el modelo dado por ANUIES. Debido a las características propias de esta institución, su filosofía y el tipo de estudiantes que en ella hay, el modelo ha tenido adaptaciones considerables, sobre todo en lo que respecta al perfil de los tutores y sus actividades.

El modelo de la Universidad de Montemorelos determina que el 100% de los estudiantes

inscritos en la modalidad presencial en cualquiera de las ofertas educativas de pregrado cuenta con un tutor. Así mismo establece que los maestros considerados de planta y eventuales o por contrato, deben participar del programa de tutoría. El programa de tutoría tiene la finalidad de proveer una herramienta más al departamento de retención, haciendo de la tutoría una estrategia no solo de calidad sino de retención y alerta para los alumnos en riesgo de desertar.

El Programa Institucional de Retención (PIR) establece los tiempos para detectar las alertas de manera temprana, a fin de atender oportunamente a quienes están en riesgo. Estas acciones están claramente expresadas en la Guía del Tutor UM y justificadas en la Administración Segmentada del Proyecto Educativo (ASPE). El programa de retención y de tutoría se funden en el plan de acción tutorial que curso tras curso conduce el tutor.

Los tutores UM cuentan con un sistema virtual de registro llamado “portal del mentor”; a través de él pueden acceder en cualquier momento para la verificación de datos e información de sus tutorados. En él también registran el seguimiento dado a cada caso, a través de entrevistas, reuniones y visitas establecidas en el calendario escolar. Es también un medio de información y monitoreo que permite a la coordinación del PIT llevar un registro de la labor que realiza cada uno de los tutores de la universidad.

La primera actividad que el tutor UM debe hacer es registrar el perfil de ingreso de sus tutorados, con la finalidad de establecer las necesidades a las que se enfrenta el alumno y establecer un plan de acción para ellas. De acuerdo a lo visto en otras universidades, el perfil de ingreso cuenta con información importante que permite conocer las características académicas y personales de los alumnos que acceden a sus instancias educativas. A la luz de los datos que éste arroja, se establecen necesidades y se canalizan problemas a las diferentes instancias de servicios escolares (Cú, Cab y Cú, 2006).

Durante el curso escolar la institución provee espacios y reuniones para la interacción tutor-estudiante, a través de asambleas, vigiliadas, retiros, visitas y demás actividades. Aunque algunas de las actividades antes mencionadas son parte de lo estipulado por el PIT, es responsabilidad y decisión del tutor cumplirlas, pues no todas son obligatorias.

Por ser una estrategia de retención, la tutoría cumple, además, con algunas funciones propias del seguimiento institucional al estudiante. Esto se ve reflejado en la aplicación de encuestas de reingreso al finalizar cada semestre, mismas que aplica el tutor en una reunión con todos sus aconsejados de manera que advierte las intenciones y obstáculos para reingresar.

El PIT establece tres informes al semestre por parte de los tutores. El primero, para dar a conocer un concentrado del perfil de ingreso de sus tutorados; el segundo, para informar sobre el avance a las entrevistas y reuniones y un tercero, para informar sobre la intención de reingreso de sus tutorados.

La Universidad de Morelia extiende un reconocimiento anual a los tutores de acuerdo a la evaluación estudiantil que año con año se realiza antes del término de clases.

### **Satisfacción e importancia en tutoría**

El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define la palabra *satisfacción* como: “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. Contextualizando dicha definición con el panorama que se ha presentado hasta aquí de la tutoría, se podría entonces entender la satisfacción como acción o efecto de estar complacido o contento con el servicio recibido del PIT.

*Importancia*, según el DRAE, es la cualidad de lo importante, de lo que es muy conveniente o interesante, o de mucha entidad o consecuencia. En el ámbito de la tutoría y específicamente para uso de esta investigación, la palabra *importancia* se entiende como la cualidad

de valor o interés que le da el estudiante a la tutoría.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### Introducción

En el siguiente capítulo se presenta una descripción detallada de las características de la investigación que se propone en este documento. Basada en diferentes fuentes de metodología e investigadores, se define el tipo de investigación, corte y tipo de muestra utilizada en la investigación.

#### Tipo de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis establecidas con anterioridad, además de basarse en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Es por esta razón que el enfoque de la presente investigación es cuantitativo.

Ahora bien, tomando como base que la investigación se realizó sobre una cohorte y que los datos aquí analizados fueron producto de dos aplicaciones del instrumento a los mismos individuos en ciclos escolares diferentes, se puede establecer como un estudio cuantitativo de diseño longitudinal de evolución de grupo (Hernández et al., 2006).

Debido a la asociación de variables establecidas en este estudio, se dice que es correlacional, pues tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos variables, *importancia y satisfacción*.

Por otro parte, al no existir dentro de la universidad otra investigación sobre el tema en

nivel medio, se deduce que el presente trabajo es de tipo exploratorio pues dará pie al antecedente en la línea a investigar.

### **Población**

Para este estudio se contó con una población de 272 alumnos en el ciclo 2007-2008 y 275 en el ciclo 2008-2009. Dicho número fue corroborado por la dirección de la Escuela Preparatoria Ignacio Carrillo Franco.

Debido a los requisitos de la investigación, la muestra fue no probabilística o dirigida, es decir, a razón de que se escogieron solo aquellos alumnos que contestaron en forma completa el instrumento en al menos una ocasión por ciclo escolar.

### **Hipótesis nulas**

Las hipótesis de las que parte esta investigación y que serán las que se rebatirán son las presentadas a continuación.

H<sub>01</sub>: No existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 entre el inicio y el final de sus estudios.

H<sub>02</sub>: No existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 entre el inicio y el final de sus estudios.

### **Variables del estudio**

Las variables principales de investigación fueron el grado de importancia y el grado de satisfacción de los estudiantes hacia el PIT.

### **Descripción del instrumento**

El instrumento utilizado en este estudio fue una encuesta validada en el año 2007 que

mide la importancia y la satisfacción que el estudiante le otorga al servicio de la tutoría y se encuentra en el Apéndice A. Ésta fue elaborada por el personal encargado del PIT en la UM, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ANUIES. Contiene 20 declaraciones, de las cuales diez fueron tomadas del instrumento sugerido por la ANUIES (2003) y otras diez fueron elaboradas de acuerdo al modelo del PIT de la UM. El propósito del instrumento fue conocer cuán importante era para el alumno el apoyo de un tutor en su trayectoria estudiantil y cuán satisfecho se encontró con el servicio recibido. Este cuestionario fue utilizado en un estudio anterior del PIT en nivel universitario. En dicho estudio fueron determinadas su validez y confiabilidad. A través de un análisis factorial exploratorio, se identificaron las dimensiones internas del instrumento y mediante el alpha de Cronbach se determinó la confiabilidad de las dimensiones y escalas en general (Hernández, 2007). Los datos poblacionales fueron los siguientes: grado de estudio, especialidad a la que pertenece, género, religión, número de matrícula y nombre de su tutor. Por confidencialidad, los procedimientos de aplicación requieren que el instrumento no sea aplicado por el tutor y que se omita el nombre del alumno, pero no su matrícula, ya que ésta sirve para cotejar que el mayor número de alumnos evalúen. Los datos de interés para este estudio son los relacionados con el grado de importancia y satisfacción que el alumno señaló en cada declaración. El dato de género también fue importante debido a algunas de las preguntas de investigación. El instrumento es una encuesta impresa de una sola hoja que el mismo alumno contesta. En el centro de la página están las declaraciones, y de ambos lados las columnas con los valores de la escala de Likert: *cuán importante* se encuentra en la columna izquierda, de modo que evalúe primeramente cuán importante le resulta y después del lado derecho *cuán satisfecho* se encuentra; de esta manera el alumno puede comparar a la vez ambas variables del estudio y dar según a su parecer y experiencia con el programa, la

puntuación que exprese su opinión.

### Operacionalización de las variables

La operalización de las dos variables para este estudio se encuentra descrita en la Tabla 1 que se presenta a continuación.

Tabla 1

#### *Operalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición Operacional
Grado de importancia que le da el tutorado a la tutoría	Cualidad de valor o interés que le da el estudiante a la tutoría	<p>Medida por las respuestas, según el valor que se da a las siguientes categorías: 1. nada importante, 2. poco importante, 3. medianamente importante, 4. importante, 5. muy importante.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La buena disposición que muestra para atenderte.</li> <li>2. La cordialidad y la capacidad del tutor para logra crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas.</li> <li>3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo.</li> <li>4. La capacidad para escuchar tus problemas.</li> <li>5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual.</li> <li>6. La disposición para mantener una comunicación permanente.</li> <li>7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles.</li> <li>8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina.</li> <li>9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula.</li> <li>10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.</li> <li>11. La visita de tu tutor a tu domicilio.</li> <li>12. Las entrevistas individuales con tu tutor.</li> <li>13. El interés de tu tutor en tu éxito académico</li> <li>14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente.</li> <li>15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual.</li> <li>16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera.</li> <li>17. El interés de tu tutor en tus problemas personales.</li> <li>18. Que la universidad provea un programa de tutoría.</li> <li>19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo.</li> <li>20. Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional.</li> </ol>	<p>Escala métrica.</p> <p>Se utiliza la media aritmética para obtener el grado de importancia</p> <p>Para el análisis de cada ítem se toma en cuenta la media.</p>

Grado de satisfacción que tiene el tutorado de la tutoría	Acción o efecto de estar complacido o contento con el servicio recibido del PIT	<p>Medida por las respuestas, según el valor que se da a las siguientes categorías: 1. nada satisfecho, 2. poco satisfecho, 3. medianamente satisfecho, 4. satisfecho, 5. muy satisfecho.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La buena disposición que muestra para atenderte.</li> <li>2. La cordialidad y la capacidad del tutor para logra crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas.</li> <li>3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo.</li> <li>4. La capacidad para escuchar tus problemas.</li> <li>5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual.</li> <li>6. La disposición para mantener una comunicación permanente.</li> <li>7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles.</li> <li>8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina.</li> <li>9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula.</li> <li>10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.</li> <li>11. La visita de tu tutor a tu domicilio.</li> <li>12. Las entrevistas individuales con tu tutor.</li> <li>13. El interés de tu tutor en tu éxito académico</li> <li>14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente.</li> <li>15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual.</li> <li>16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera.</li> <li>17. El interés de tu tutor en tus problemas personales.</li> <li>18. Que la universidad provea un programa de tutoría.</li> <li>19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo.</li> <li>20. Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional.</li> </ol>	<p>Escala métrica.</p> <p>Se utiliza la media aritmética para obtener el grado de satisfacción.</p> <p>Para el análisis de cada ítem se toma en cuenta la media.</p>
Género	Seres que tienen características comunes	Femenino o masculino	Escala nominal

### Operalización de hipótesis

Para describir la manera en que las hipótesis del estudio se relacionaron con las variables y como se analizó cada una de ellas, se presenta a continuación la Tabla 2 con la operacionalización de hipótesis.

Tabla 2

*Operalización de hipótesis*

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 1: No existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios.	Grado de importancia hacia el PIT	Intervalo	Para la prueba de la hipótesis se usó el estadístico <i>t</i> de Student para muestras relacionadas. La hipótesis nula se rechazó al obtener un nivel de significación $p \leq .05$
Hipótesis nula 2: No existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios.	Grado de satisfacción hacia el PIT	Intervalo	Para la prueba de la hipótesis se usó el estadístico <i>t</i> de Student para muestras relacionadas. La hipótesis nula se rechazó al obtener un nivel de significación $p \leq .05$

**Preguntas de investigación**

En base a las hipótesis anteriormente mencionadas, se formularon las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios?
2. ¿Existe diferencia en el grado satisfacción hacia el PIT de los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios?
3. ¿Existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de las estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios?
4. ¿Existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de las estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios?
5. ¿Existe diferencia entre el grado de importancia hacia el PIT por parte de las estudiantes

y los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009?

6. ¿Existe diferencia entre el grado de satisfacción hacia el PIT por parte de los estudiantes y los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009?

### **Pautas para la administración del instrumento**

El siguiente procedimiento fue efectuado en tres ocasiones: noviembre de 2007, abril de 2008 y noviembre de 2008.

Para esto, la oficina de Bienestar Estudiantil preparó sobres con una lista de cotejo y la cantidad de encuestas de acuerdo al número de alumnos existentes en cada grupo. Estos sobres se entregaron a la dirección de la escuela, siendo los directivos los responsables de que la encuesta se aplicara a los alumnos. La encuesta se aplicó en el aula escolar correspondiente, procurando que no fuera aplicada por los tutores del grupo. Cada alumno del grupo recibió una encuesta y se les dieron las indicaciones precisas para contestarla. Dentro de estas indicaciones se les mencionó contestar completamente ambas columnas, poner claramente el nombre de su tutor y su número de matrícula, para efectos de la selección de la muestra.

Posteriormente, se efectuó la recolección de los sobres con las encuestas aplicadas. Se verificó que las encuestas contenidas en los sobres hubiesen sido contestadas por todos los alumnos de cada grupo; en caso de alumnos faltantes, se buscó personalmente a dichos alumnos. Finalmente, se preparó este material para realizar el ingreso de los datos en el programa que se iba a utilizar.

### **Proceso y técnicas estadísticas para el análisis de datos**

Para el análisis de los datos de esta investigación, se usó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS). Una vez revisadas las encuestas y visto que no faltara ningún ítem por

contestar, se eligieron aquellas encuestas de los estudiantes que correspondían a los periodos mencionados, después se procedió a la realización de la base de datos en el SPSS.

Debido a que nos interesa medir la diferencia entre un grupo y otro del estudio, se hizo una prueba estadística llamada  $t$  de Student. Dicha prueba evaluó si los grupos determinados en la investigación diferían entre sí de manera significativa respecto a su puntaje.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Los resultados que se presentan en este capítulo están enfocados a observar el comportamiento, disminución o aumento de dos variables principales: el grado de importancia y el grado de satisfacción que los alumnos de la EPICF tuvieron hacia el PIT durante sus estudios de nivel medio.

Los resultados derivados del estudio se presentan de la siguiente manera: (a) las características demográficas de la muestra, (b) las pruebas de hipótesis, (c) las respuestas a las preguntas de investigación según los análisis estadísticos que responden a las mismas y (d) los datos relevantes obtenidos.

#### **Características demográficas de la muestra**

La muestra que se ha obtenido en esta investigación está basada en el total de alumnos que estudiaron durante los ciclos escolares 2007-2008 y 2008-2009. Se integró solo con alumnos que estudiaron en ambos ciclos y a quienes les fue asignado tutor, filtrando a aquellos estudiantes que contestaron el instrumento de evaluación al PIT en ambos periodos, que fueron solo 86, lo que significa el 31.5% de la población. La Tabla 3 detalla las características demográficas del estudio.

La Tabla 4 presenta la distribución de los estudiantes por especialidad de la siguiente manera: biomédicas, 40.7% (35); sociales, 18.6% (16); físico-químico-matemáticas, 26.7% (26); contables, 9.3% (8) y asistente ejecutivo, 4.7% (4).

Tabla 3

*Distribución de frecuencias de los estudiantes por género*

Género	<i>n</i>	%
Femenino	36	41.9
Masculino	50	58.1

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de los estudiantes por especialidad*

Especialidad	<i>n</i>	%
Biomédicas	35	40.7
Sociales	16	18.6
Físico-Químico-Matemático	23	26.7
Contables	8	9.3
Asistente Ejecutivo	4	4.7

**Comportamiento de las variables**

Después de correr el análisis estadístico de las variables se llegó a los siguientes resultados expuestos en la Tabla 5.

Tabla 5

*Resultados estadísticos de las variables*

	Puntaje de importancia en la primera aplicación	Puntaje de importancia en la segunda aplicación	Puntaje de satisfacción en la primera aplicación	Puntaje de satisfacción en la segunda aplicación
N válidos	86	86	86	86
Perdidos	0	0	0	0
Media	3.8436	3.9809	3.5012	3.6879
Desv. típ.	.90855	.82369	.97498	.81380
Varianza	.825	.678	.951	.662
Asimetría	-.953	-.817	-.470	-.548
Curtosis	.607	.347	-.525	-.208

## Criterios de interpretación

Para la interpretación de los resultados de este estudio, se construyó un baremo específico, basado en una curva normal, tomando en cuenta los percentiles 10, 30, 70 y 90, quedando distribuido como aparece en la Tabla 6.

Tabla 6

*Baremo del estudio*

Clasificación	Importancia	Satisfacción
Muy importante/satisfecho	4.96 - 5	4.71 - 5
Importante/satisfecho	4.51 - 4.95	4.21 - 4.70
Medianamente importante/satisfecho	3.51 - 4.50	3.21 - 4.20
Poco importante/satisfecho	2.76 - 3.50	2.37 - 3.20
Nada importante/satisfecho	0 - 2.75	0 - 2.36

## Grado de importancia

Para esta variable se tomaron dos mediciones, las cuales se compararán a continuación. En ambas aplicaciones la muestra fue la misma, o sea, de 86 alumnos que contestaron la encuesta. En la primera medición se obtuvo una media de 3.84, que según el baremo se ubica en medianamente importante, y en la segunda, una media de 3.98, también ubicada en medianamente importante, teniendo así un aumento en el grado de importancia de 0.13. La desviación estándar de la primera aplicación (0.909) disminuyó respecto de la segunda (0.824) en - 0.085; dicha desviación muestra una unificación en los resultados; es decir, hubo mayor número de estudiantes que calificaron con una misma medida la importancia que tiene el PIT para ellos. La asimetría presentada en la primera aplicación (-0.953) y en la segunda (-0.817), muestra que la frecuencia de resultados y su sesgo en los datos se concentra en los valores altos de la

escala, es decir, hay un mayor número de estudiantes que tienen en alto valor la importancia del PIT en su formación escolar. La curtosis positiva en ambas aplicaciones (0.607 y 0.347) muestra que, a pesar de que disminuyó en valor, los datos siguen acumulándose alrededor de la media.

### **Grado de satisfacción**

En cuanto a la variable grado de satisfacción, el análisis estadístico arrojó una media por debajo de la presentada en la variable grado de importancia, siendo en la primera aplicación 3.5 y en la segunda 3.6, lo que en ambas ocasiones significa que las expectativas de los estudiantes hacia el PIT están medianamente satisfechas; sin embargo, el aumento en la media en la segunda aplicación da un indicio de un pequeño crecimiento en la satisfacción de un ciclo a otro. En cuanto a la variabilidad, hay una disminución al observar ambos resultados; la desviación estándar en la primera aplicación es de 0.974 y en la segunda de 0.813. Al analizar los sesgos, es menor en la primera aplicación (-0.470) que en la segunda (-0.548), lo que nos indica un aumento en la concentración de datos hacia los valores altos de la variable.

Respecto de la primera aplicación, se nota un cambio en la distribución de los resultados: de una curtosis de -.525 se llega a una de -.208, lo que se interpreta como una curtosis platicúrtica, es decir, una menor uniformidad en la concentración de los resultados. La mayor concentración de los resultados se da a partir de la escala 2, en la primera aplicación, y en la 3 en la segunda aplicación. La escala 2 corresponde a poco satisfecho y la 3 a medianamente satisfecho.

Para una mejor visualización de los resultados, se han integrado como anexos a esta investigación los histogramas de cada variable (ver Apéndice B).

## Prueba de hipótesis

A continuación se presentan los análisis estadísticos realizados para cada una de las hipótesis del estudio. Para una mejor comprensión de lo descrito a continuación. Se pueden ver los datos en el Apéndice C.

El número total de hipótesis fueron dos, referidas al grado de importancia y al grado de satisfacción de los estudiantes de la EPICF hacia el PIT durante sus dos años de estudios. Estas hipótesis fueron manejadas de acuerdo con el género de los estudiantes y con el curso escolar.

### Hipótesis nula 1

La hipótesis nula 1 ( $H_{01}$ ) formula que no existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 entre el inicio y el final de sus estudios.

Al realizar la prueba de hipótesis, se recurrió a la  $t$  de Student con muestras pareadas para comparar las medias de cada aplicación en la variable de grado de importancia. La prueba resultó no significativa ( $t_{(85)} = -1.406$ ,  $p = .163$ ); por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que no existe diferencia significativa entre la importancia al inicio y al final de los estudios en los alumnos de la EPICF con respecto al PIT.

### Hipótesis nula 2

La hipótesis nula 2 ( $H_{02}$ ) formula que no existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al inicio y al final de sus estudios. Al realizar la prueba de hipótesis, se recurrió a la  $t$  de Student con muestras pareadas para comparar las medias de cada aplicación en la variable de grado de satisfacción. La prueba resulta no significativa ( $t_{(85)} = -1.633$ ,  $p = .106$ ); por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula y

se concluye que no existe diferencia significativa entre la satisfacción al inicio y al final de los estudios en los alumnos de la EPICF con respecto al PIT.

### **Respuestas a las preguntas de investigación**

Después de analizar los datos estadísticos del estudio, se logró dar las respuestas a las preguntas base de la investigación. A continuación se presentan estas respuestas en el orden establecido en el Capítulo III, referentes al diseño de la investigación. Los resultados del análisis estadístico se encuentran en el Apéndice C.

#### **Pregunta 1**

La primera pregunta planteada fue: ¿existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y al finalizar sus estudios? Para realizar la prueba de hipótesis se recurrió a la  $t$  de student con muestras pareadas para comparar las medias de cada aplicación en la variable de grado de importancia. La prueba resultó no significativa ( $t_{(49)} = -1.095, p = .279$ ); por lo tanto, la respuesta a esta pregunta es que no existe diferencia significativa entre la importancia al inicio y la importancia al final de los estudios en los alumnos varones de la EPICF con respecto al PIT (ver Apéndice C).

#### **Pregunta 2**

El segundo cuestionamiento reza de la siguiente manera: ¿existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y al finalizar sus estudios? Nuevamente se recurrió a la  $t$  de Student con muestras pareadas para comparar las medias de cada aplicación en la variable de grado de satisfacción. La prueba resulta no significativa ( $t_{(49)} = -1.193, p = .239$ ); por lo tanto, no existe diferencia significativa entre la satisfacción al inicio y la satisfacción al final de sus estudios en los alumnos

de la EPICF con respecto al PIT (ver Apéndice C).

### Pregunta 3

La tercera pregunta cuestiona lo siguiente: ¿existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de las estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y al finalizar sus estudios? La prueba también resultó no significativa ( $t_{(35)} = -0.893$ ,  $p = .378$ ) siendo la respuesta a esta pregunta que no existe diferencia significativa entre la importancia al inicio y la importancia al final de los estudios con respecto al PIT (ver Apéndice C).

### Pregunta 4

La cuarta pregunta dice: ¿existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de las estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y al finalizar sus estudios? Al realizar el análisis, la prueba resulta no significativa ( $t_{(35)} = -1.116$ ,  $p = .272$ ), por lo que se presume que la satisfacción fue la misma durante ambos años de estudio (ver Apéndice C).

### Pregunta 5

La pregunta cinco de esta investigación es: ¿existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT por parte de las estudiantes y los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009? La prueba resulta no significativa ya que se obtuvieron los siguientes valores ( $t_{(84)} = -0.749$ ,  $p = .456$ ); por lo que se concluye que no existe diferencia significativa entre la importancia que le dan tanto los estudiantes varones como las mujeres al PIT, al inicio y al final de sus estudios. Ambos géneros mantienen la tendencia a darle la misma importancia (ver Apéndice C).

## Pregunta 6

¿Existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT por parte de las estudiantes y los estudiantes varones de la EPICF de la cohorte 2007-2009? Al realizar la prueba, resulta no significativa ( $t_{(84)} = -1.202$ ,  $p = 0.233$ ), lo que permite concluir que ambos géneros mantuvieron una misma satisfacción, tanto al inicio como al final de sus estudios, con respecto al PIT (ver Apéndice C).

### **Datos relevantes de la investigación**

Una vez obtenidos los resultados de las hipótesis formuladas para esta investigación, y al haber concluido que en ambas variables no hubo cambios significativos en los periodos investigados, se recurrió a examinar minuciosamente los datos obtenidos de las pruebas estadísticas. A continuación se presentan algunos de estos datos que pudieran ser útiles en la aplicación del PIT en años venideros.

La primera observación fue comparar las medias en importancia y en satisfacción de cada ítem en su primera y segunda aplicaciones; para esto se recurrió a una  $t$  de Student para muestras relacionadas.

La Tabla 7 muestra los ítems de importancia cuya comparación bilateral fuera menor a .05, ya que dicho valor establece el grado de significancia de los ítems (ver Apéndice D).

En cuanto a la variable de importancia, hubo tres ítems que tuvieron un cambio significativo en comparación con la puntuación obtenida en la primera y la segunda aplicaciones. El primer ítem en relevancia fue la importancia que daban a los encuentros con los tutores en asambleas, que subió de 3.48 (poco satisfecho) a 3.87 (medianamente satisfecho), con un nivel de significación de .006.

El segundo en significación fue el ítem de convivir con el tutor en otras actividades fuera del aula, que en la primera aplicación fue de 3.67 y la segunda de 4.01, ambas mediciones en clasificación de medianamente importante, con una significación bilateral de .021.

Por último, el ítem de la facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina que subió de 3.79 a 4.10, obteniendo una significancia bilateral de 0.28, pero manteniéndose en nivel de medianamente importante.

Tabla 7

*Diferencias significativas en la importancia*

Ítem	Diferencias relacionadas									
	1 <sup>a</sup> Prom	2 <sup>a</sup> Prom	Med	Desv Tip.	Error típ Med	95% Interva- lo de con- fianza para la diferencia		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
						Inf	sup			
La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina	3.79	4.10	-.314	1.304	.141	-.594	-.034	-2.233	85	.028
El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	3.67	4.01	-.337	1.334	.144	-.623	-.051	-2.345	85	.021
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	3.48	3.87	-.395	1.313	.142	-.677	-.114	-2.792	85	.006

En cuanto a los puntajes de satisfacción, el resultado se muestra en la Tabla 8; de los datos proporcionados en ella, se puede deducir que hubo un aumento en la satisfacción que los alumnos le otorgaban a los encuentros en asambleas con su tutor al principio (3.62) y al final de sus estudios (3.92) en la EPICF; sin embargo, ambas se encuentran en clasificación de medianamente satisfecho según el baremo. Al comparar la información de la importancia y satisfacción que se le otorgó al ítem de “encuentros con tutor en asambleas por tutores”, se logra

ver que las puntuaciones de satisfacción (3.77) son mayores que las de importancia (3.67), lo que se deduce en que a los alumnos les satisfizo más allá de sus expectativas.

El resto de los ítems, al ser analizados, no arroja información relevante, por lo que no se tocarán en este análisis de resultados, pero sí en las recomendaciones del estudio. Los resultados completos de la comparación hecha a cada ítem se incluyen en el Apéndice D.

Tabla 8

*Diferencias significativas en la satisfacción*

Ítem	1 <sup>a</sup> Prom	2 <sup>a</sup> Prom	Med	Desv Tip.	Error típ media	Diferencias relacionadas		<i>t</i>	gl	Sig. bilate- ral
						95% Interva- lo de con- fianza para la diferencia				
						inf	sup			
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.	3.62	3.92	-.302	1.266	.136	-.574	-.031	-2.215	85	.029

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Resumen**

La presente investigación analizó la diferencia entre el grado de importancia y el grado de satisfacción que tuvieron ante la tutoría los alumnos de la cohorte 2007-2009 de la EPICF.

El enfoque usado en esta investigación fue cuantitativo, pues se hizo un análisis objetivo de las variables; su diseño fue longitudinal de evolución de grupo, ya que se basó en los datos dados por una cohorte; el estudio de variables fue para comparar su relación, por lo que además fue correlacional; y por ser la primera en hacerse sobre el tema y la población dada, es de tipo exploratorio.

La muestra estuvo constituida por el 31% de los estudiantes de la cohorte 2007-2009 de la EPICF.

Al realizar las pruebas estadísticas y hacer un análisis de las mismas, se halló evidencia suficiente para aceptar las dos hipótesis nulas de la investigación que establecen lo siguiente:  $H_{01}$  No existe diferencia en el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios y  $H_{02}$ : No existe diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la EPICF de la cohorte 2007-2009 al iniciar y finalizar sus estudios.

Para la realización de la investigación se tomó el instrumento validado por Hernández (2007), el cual mide en 20 Ítems tanto la satisfacción como la importancia de los alumnos

hacia el PIT.

Para dar sustento teórico a este proyecto de tesis, se consultó material tanto del departamento de tutoría, como el existente en diversas bases de datos reconocidas, así como en los archivos digitales que a través de los diversos congresos y encuentros del área se han recopilado.

### **Discusión de los resultados**

Partiendo de la premisa de Baker (citado en Romo López, 2010) sobre que la evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si la acción tutorial produjo los efectos deseados en las personas...y si esos efectos son atribuibles a ella, se han analizando los resultados obtenidos en la presente investigación con el fin de comparar la situación dominante en la EPICF y su PIT con las demás escuela de nivel medio de las que se tiene alguna referencia de investigación en el tema.

Según Tejeda y Ferrández (2007), la evaluación de impacto debe hacerse de acuerdo a cuatro dimensiones: satisfacción, valor añadido, mejora de condiciones y mejora organizacional. En el caso del PIT de la Escuela Preparatoria Ignacio Carrillo Franco, se hacen presentes las cuatro dimensiones, ya que específicamente se indagó la satisfacción, el valor añadido se detectó, gracias a la importancia que dan los estudiantes a la acción tutorial y las últimas dos dimensiones, mejora de condiciones y mejora organizacional, se darán al presentar al pleno de la institución los resultados de la investigación.

La discusión de los resultados se hará en base a los múltiples estudios que ANUIES ha realizado sobre el tema de la tutoría, realizados del 2002 a la fecha, pues se ha de tomar en cuenta que la implementación de este tipo de programas tiene apenas una década. Además, estos estudios han de compararse con otras tres investigaciones ya documentadas sobre las dos variables analizadas en el estudio.

Para comenzar, hay que señalar que los resultados de la investigación se centran en la escala de medianamente importante y satisfactorio, según el baremo de la misma, pues al realizar un análisis comparativo ítem por ítem con los promedios de ambas aplicaciones, un 90%, es decir 18 de 20 declaraciones están en dicha escala, tanto en la variable de importancia como en la de satisfacción. Cabe mencionar también que en ninguna de las dos variables hubo ítems calificados como nada importantes/satisfactorios, ni como importantes/satisfactorios o muy importantes/satisfactorios; sino que todos los 20 ítems se encuentran distribuidos en dos escalas: poco y medianamente importantes/satisfactorios.

La primera investigación a comparar se realizó en la Universidad Autónoma de Nuevo León por Cantú Hinojosa y Vázquez Covarrubias (2006), acerca del grado de satisfacción que brinda a los estudiantes un PIT. El 58% dijo estar muy satisfecho con el servicio del PIT, pero en la investigación presente no se puede llegar a la similitud con dicha investigación, ya que solo un 3% de la población tiene la misma opinión, pues la mayoría de los alumnos encuestados, un 57%, se situó en medianamente satisfechos.

El segundo estudio a comparar es el realizado por Cuevas de la Vega y Martínez Martínez (2006) de la Universidad Autónoma de Guadalajara, quienes también lo realizaron sobre importancia y satisfacción de la tutoría. En sus resultados el 91% de los encuestados consideró la tutoría como un apoyo importante para ellos, mientras que en la aquí mencionada solo un 19% lo cree así; 63% del estudio de Cuevas de la Vega y Martínez Martínez dijeron estar satisfecho con la atención que se les brindó, en contraste con el 14% del obtenido en esta investigación.

La tercera investigación con la que se tiene similitud, por el estudio de las mismas variables y por compartir el mismo instrumento, se realizó en la Universidad de Morelos,

por Hernández (2007) en el nivel universitario, donde se detectó que el 47% de los estudiantes percibían como medianamente importante el PIT, mientras que en el nivel medio superior es un 52%; en cuanto a satisfacción, cerca del 56% opinó estar medianamente satisfecho, lo que es muy similar a la opinión de los alumnos de nivel medio superior de la EPICF, ya que los resultados marcan un 57% de la población con la misma opinión.

Pese a que los análisis estadísticos de las hipótesis de la investigación no mostraron significancia alguna, al hacer un examen a cada uno de los ítems, se logró ver algo de significancia en la importancia que los alumnos de la cohorte dieron a la facilidad de localizar a su tutor en su cubículo (3.79 y 4.10), y un aumento en la satisfacción de un año a otro en el ítem de importancia en las entrevistas con sus tutores (de 3.35 a 3.63), lo que al igual que en otras instituciones evaluadas por la ANUIES confirma que los tutorados prefieren la tutoría individual porque les permite una mayor confianza en el acercamiento con el tutor y porque perciben que éste se concentra en el problema de cada alumno (Romo López, 2010).

Otro ítem sobresaliente por su significativa importancia, según los análisis estadísticos, fue el de convivir con el tutor en otras actividades fuera del aula. Al respecto, Romo López (2010) menciona que después de hacer varias observaciones al trabajo de los PIT en nivel medio superior, específicamente en reuniones extramuros o extracurriculares, se ha detectado que los alumnos participan crecientemente porque aprecian que se trata de una experiencia positiva; perciben que sus capacidades para la comunicación aumentan y esto deriva en un mayor acercamiento con sus profesores y con sus propios compañeros.

Un aspecto más a resaltar de los resultados de este estudio es que la tutoría en nivel medio superior se ha centrado en la acción de un trabajo remedial, pues la atención de los tutores de la cohorte analizada centraban su trabajo en aquellos alumnos que por su comportamiento

se ganaban la atención del tutor, dejando de lado el trabajo de acompañamiento con el resto de los alumnos, quienes seguramente poco vieron el trabajo del PIT, a no ser por las asambleas con tutor de cada mes, que cabe mencionar, fue uno de los ítems destacados por su significancia en cuanto a la importancia (3.67) y satisfacción (3.77) del estudiante. Este ha sido también un factor repetitivo, según lo muestra Romo López (2010), en la mayoría de los planteles de nivel medio, aunque con una intención de resolver problemas para atenderlos con un carácter preventivo. Sin embargo, ANUIES ha publicado recientemente que se ha detectado que los alumnos otorgan una notoria importancia a la acción tutorial, pese a que en algunos casos no han llegado a recibirla en su institución (Romo López, 2010). Esto es favorable y alentador, pues denota que los destinatarios de la tutoría tienen suficiente claridad sobre sus beneficios y alternativas de apoyo, lo cual augura mayores posibilidades de impacto desde el punto de vista del alumno y el tutor; por ende, en la satisfacción con el servicio, si lo llegaran a recibir.

Dentro de la evaluación que ha hecho ANUIES en diversas instituciones con un PIT, como lo es el caso de EPICF, se han detectado como factores desfavorables en el proceso de implantación el desinterés de la comunidad, la falta de recursos en general o actitudes poco negativas de la planta académica, la falta de aceptación y/o adaptación a su modelo educativo y el perfil diferente de los académicos considerados. Al ver los resultados que atañen a esta investigación no se puede más que coincidir con que estos factores también estuvieron presentes en el estudio, pues se ha de tomar en cuenta que en el año 2007, cuando se inicia la implementación de la tutoría en la EPICF tenía escasos cinco años de practicarse, y con un modelo hecho en base a las necesidades de los alumnos universitarios. Por lo que los factores que atañen al personal y a la estructura física y logística del programa eran poco adecuados a las necesidades del nivel medio superior.

Dentro de los factores antes mencionados, se debiera dar meritoria importancia a la mentalidad de los docentes sobre la tutoría, pues la poca significación que en este estudio se detectó hacia la tutoría se debe, en parte, a este hecho. Romo López (2010) menciona que la mayoría de los docentes no cuentan con suficiente conocimiento de las teorías contemporáneas sobre los procesos de aprendizaje más eficientes; además les es difícil desarrollar habilidades como establecer empatía, realizar entrevistas, detectar problemas de orden social, económico y psicológico de los alumnos, las cuales resultan ser herramientas determinadas para ejercer la acción tutorial. Otro factor importante es considerar el ejercicio de la tutoría como algo ajeno a la práctica de la docencia, es decir, ver a la tutoría como una carga más de trabajo, cuando se podría ver ésta como la oportunidad de conocer al estudiante para hacer más fácil el trabajo del docente.

La tutoría da claras muestras de una nueva forma de relacionar a los estudiantes con sus profesores, lo que perfila la aparición de una nueva cultura en la educación superior. Ante ello, las autoridades escolares, los profesores y los estudiantes deben tener conciencia de los nacientes compromisos en el ejercicio de las respectivas responsabilidades, orientados a mejorar la comunicación y a promover una transformación cualitativa de los programas (Romo López, 2010).

### **Conclusiones del estudio**

A continuación se presentan las conclusiones del estudio, de acuerdo a los objetivos planteados:

1. La importancia que se le da al PIT por parte de los alumnos se mantiene en el mismo nivel, medianamente importante, en su primer ( $M = 3.84$ ) y segundo años ( $M = 3.98$ ). El 52% de la muestra así lo constatan.

2. La satisfacción hacia el PIT mostrada en el primer año ( $M = 3.50$ ), está en la misma escala de medianamente satisfecho que la mostrada al final ( $M = 3.68$ ); así lo demuestra el 57% de la población.

3. En general, la satisfacción ( $M = 3.59$ ) hacia el PIT se mantiene en un nivel más bajo que la importancia ( $M = 3.91$ ) que le dan los alumnos.

4. Los alumnos perciben como medianamente importante el PIT para su desarrollo en el nivel medio superior, lo que convierte a esta puntuación de la escala de Likert en la mínima a alcanzar en los años venideros.

5. No existe diferencia de opinión entre géneros en ninguna de las dos variables.

### **Recomendaciones**

En base a los resultados del estudio se ha hecho una lista de recomendaciones para futuros estudios sobre el tema:

1. Que el presente estudio cuantitativo se combine con uno cualitativo que permita ver la opinión y actitudes propias de los estudiantes sobre el tema.

2. Hacer una regresión de los estudios para lograr comparar el avance del programa

3. Hacerla de forma más atractiva, con mayor comparación y niveles de relación.

**APÉNDICE A**

**INSTRUMENTO**

## UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Programa Institucional de Tutoría

Evaluación

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

Primer año: \_\_\_\_ Segundo año: \_\_\_\_ Especialidad: \_\_\_\_ Género: \_\_\_\_ Religión: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_ Mi tutor es \_\_\_\_\_

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

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

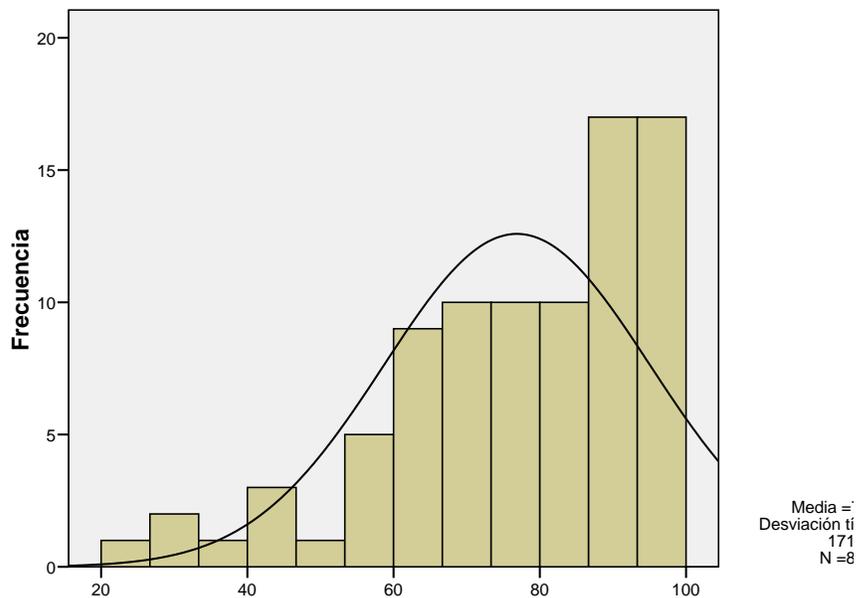
Cuán importante es para ti:					Declaración	Cuán satisfecho te encuentras con:				
1	2	3	4	5	<b>1.</b> La buena disposición que muestra para atenderte	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	<b>2.</b> La cordialidad y la capacidad del tutor para logra crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	1	2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

## **APÉNDICE B**

### **HISTOGRAMAS DE LAS VARIABLES**

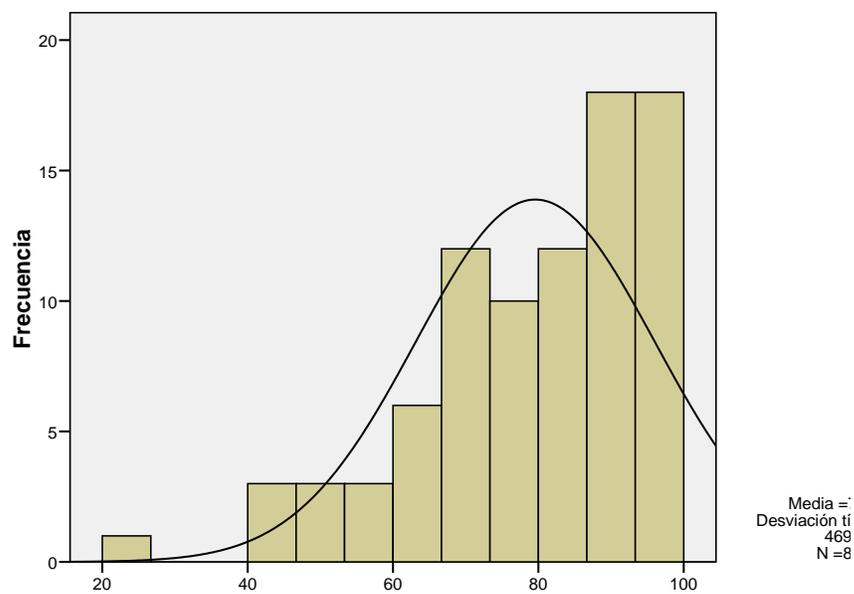
## Histogramas de la variable de Importancia

Figura 1.



Distribución del puntaje de importancia en la primera aplicación.

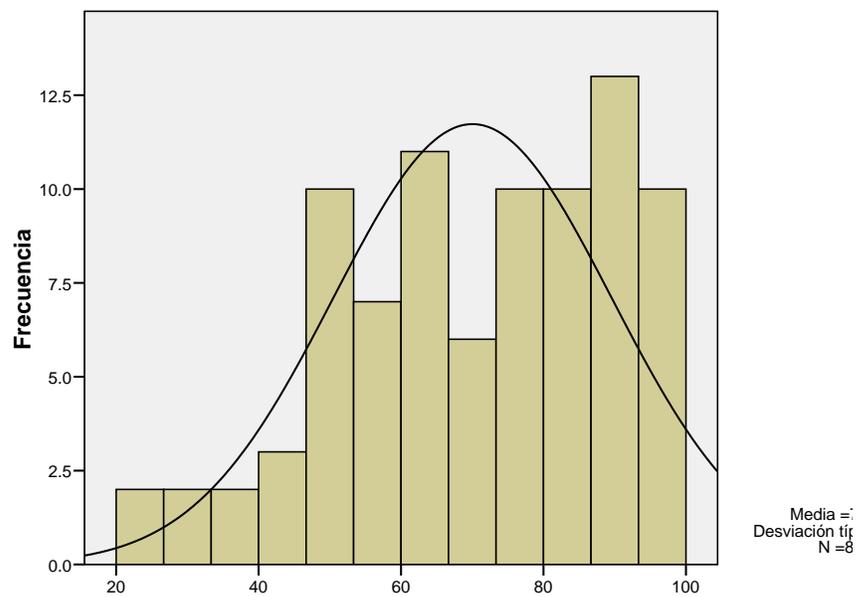
Figura 2.



Distribución del puntaje de importancia en la segunda aplicación.

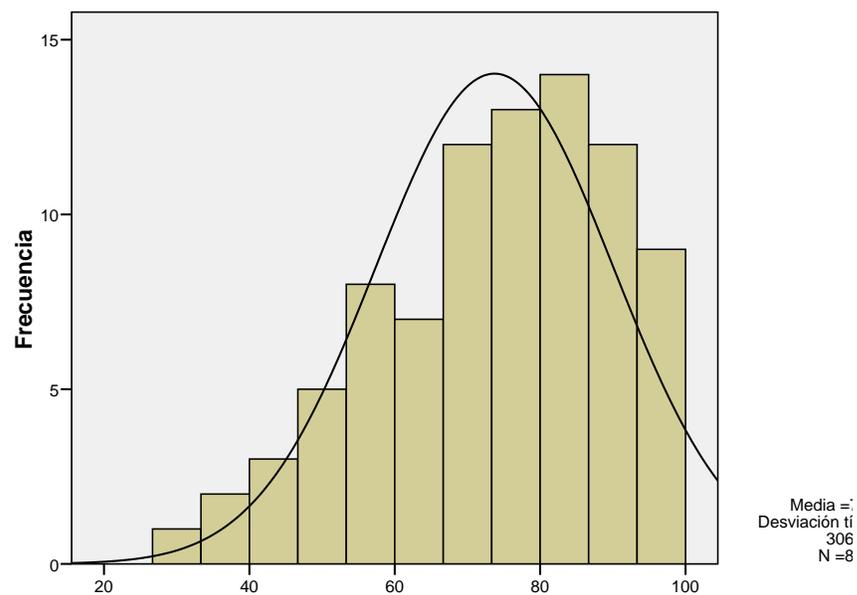
## Histogramas de la variable de Satisfacción

Figura 3.



Distribución del puntaje de satisfacción en la primera aplicación.

Figura 4.



Distribución del puntaje de satisfacción en la segunda aplicación.

## **APÉNDICE C**

### **ANÁLISIS ESTADÍSTICOS**

*Resultados de la prueba t de Student entre las variables*

	Diferencias relacionadas					<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior			
Puntaje de importancia en la primera aplicación - segunda aplicación	-2.698	17.798	1.919	-6.514	1.118	-1.406	85	.163
Puntaje de satisfacción en la primera aplicación - segunda aplicación	-3.698	20.996	2.264	-8.199	.804	-1.633	85	.106

*Prueba de muestras relacionadas en género masculino*

	Diferencias relacionadas					<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior			
Puntaje de importancia en la primera aplicación - segunda aplicación	-2.440	15.750	2.227	-6.916	2.036	-1.095	49	.279
Puntaje de satisfacción en la primera aplicación - segunda aplicación	-3.040	18.016	2.548	-8.160	2.080	-1.193	49	.239

*Comparación de variables en género femenino*

	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia		<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
				Inferior	Superior			
Puntaje de importancia en la primera aplicación - segunda aplicación	-3.056	20.538	3.423	-10.005	3.894	-.893	35	.378
Puntaje de satisfacción en la primera aplicación - segunda aplicación	-4.611	24.794	4.132	-13.000	3.778	-1.116	35	.272

*Comparación de variables entre géneros*

	Prueba T para la igualdad de medias								
	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas.		<i>t</i>	<i>gl</i>	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
	<i>F</i>	<i>p</i>						Superior	Inferior
Promedio Importancia	1.791	.184	.749	84	.456	.12231	.16340	-.20264	.44726
Promedio Satisfacción	.652	.422	1.202	84	.233	.19066	.15864	-.12481	.50612

## **APÉNDICE D**

### **COMPARACIONES DE RESULTADOS POR ÍTEM**

*Comparación entre las medias de importancia de la primera y segunda aplicación por ítem*

	Diferencias relacionadas					<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	Media	Des. típ.	Error típ.	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
La buena disposición	-.198	1.146	.124	-.443	.048	-1.600	85	.113
La cordialidad y la capacidad	-.070	1.135	.122	-.313	.174	-.570	85	.570
El trato respetuoso y atento	-.188	.932	.101	-.389	.013	-1.862	84	.066
La capacidad para escuchar tus problemas	-.081	1.220	.132	-.343	.180	-.619	85	.538
El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual	-.023	1.389	.150	-.321	.275	-.155	85	.877
La disposición para mantener una comunicación permanente	-.174	1.294	.140	-.452	.103	-1.250	85	.215
El conocimiento de la normatividad	-.174	1.321	.142	-.458	.109	-1.224	85	.224
La facilidad para localizar al tutor	-.314	1.304	.141	-.594	-.034	-2.233	85	.028
El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula.	-.337	1.334	.144	-.623	-.051	-2.345	85	.021
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.	-.395	1.313	.142	-.677	-.114	-2.792	85	.006
La visita de tu tutor a tu domicilio.	-.279	1.606	.173	-.623	.065	-1.611	85	.111
Las entrevistas individuales	-.279	1.500	.162	-.601	.043	-1.725	85	.088
El interés de tu tutor en tu éxito académico	-.163	1.396	.151	-.462	.137	-1.081	85	.283
El interés de tu tutor en tu integración al ambiente.	-.140	1.356	.146	-.430	.151	-.954	85	.343
El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual.	-.012	1.279	.138	-.286	.263	-.084	85	.933
El interés de tu tutor en tu solvencia financiera.	-.163	1.413	.152	-.466	.140	-1.068	85	.288
El interés de tu tutor en tus problemas personales.	.058	1.425	.154	-.247	.364	.378	85	.706
Que la universidad provea un programa de tutoría.	.000	1.389	.150	-.298	.298	.000	85	1.000
El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo.	.198	1.446	.156	-.112	.508	1.268	85	.208
Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional.	-.023	1.310	.141	-.304	.258	-.165	85	.870

*Comparación entre las medias de satisfacción de la primera y segunda aplicación por ítem*

	Diferencias relacionadas					<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
	Media	Des. típ.	Error típ.	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
La buena disposición	-.058	1.366	.147	-.351	.235	-.395	85	.694
La cordialidad y la capacidad	-.267	1.426	.154	-.573	.038	-1.739	85	.086
El trato respetuoso y atento	-.105	1.302	.140	-.384	.174	-.745	85	.458
La capacidad para escuchar tus problemas	-.221	1.633	.176	-.571	.129	-1.254	85	.213
El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual	.012	1.306	.141	-.268	.292	.083	85	.934
La disposición para mantener una comunicación permanente	-.302	1.488	.160	-.621	.017	-1.884	85	.063
El conocimiento de la normatividad	-.233	1.317	.142	-.515	.050	-1.638	85	.105
La facilidad para localizar al tutor	-.140	1.535	.166	-.469	.190	-.843	85	.402
El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula.	-.209	1.527	.165	-.537	.118	-1.271	85	.207
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores.	-.302	1.266	.136	-.574	-.031	-2.215	85	.029
La visita de tu tutor a tu domicilio.	-.221	1.683	.181	-.582	.140	-1.217	85	.227
Las entrevistas individuales	-.349	1.650	.178	-.703	.005	-1.960	85	.053
El interés de tu tutor en tu éxito académico	-.058	1.417	.153	-.362	.246	-.380	85	.705
El interés de tu tutor en tu integración al ambiente.	-.279	1.492	.161	-.599	.041	-1.734	85	.087
El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual.	-.071	1.343	.146	-.360	.219	-.484	84	.629
El interés de tu tutor en tu solvencia financiera.	-.256	1.407	.152	-.558	.046	-1.686	85	.096
El interés de tu tutor en tus problemas personales.	-.058	1.417	.153	-.362	.246	-.380	85	.705
Que la universidad provea un programa de tutoría.	-.105	1.729	.186	-.475	.266	-.561	85	.576
El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo.	-.209	1.624	.175	-.558	.139	-1.195	85	.235
Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional.	-.279	1.692	.182	-.642	.084	-1.530	85	.130

## REFERENCIAS

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2003). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. ANUIES: México
- Aparicio, A. C., Calderón, G. R. y Gutiérrez, L. S. (2006). *La tutoría académica como complemento para lograr mayor calidad en la educación*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Ayala Aguirre, F. (1998) *La función del profesor como asesor*. México: Trillas.
- Cano García, E. (2002). *Evaluación de la calidad educativa. Un paso a la gestión*. México: McGraw Hill.
- Cantú Hinojosa, I. L. y Vázquez Covarrubias, E. (2006). *El grado de satisfacción de los estudiantes en relación al programa de tutoría institucional, Universidad Autónoma de Nuevo León*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Cú, B. G., Cab, H. Z. y Cú M. V. (2006). *El perfil de ingreso de los alumnos y su aplicación en la actividad tutorial*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Cuevas de la Vega, A. y Martínez Martínez, A. (2006). *Evaluación del programa institucional de tutoría Académica en la universidad de Guanajuato*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Echeverría, B., Figuera, P. y Gallego, S. (1996). La orientación universitaria: del sueño a la realidad. *Revista de Orientación y Psicopedagogía*, 7(12), 207-220.
- García A. L. (1987). *Un modelo de acción tutorial presencial*. Barcelona: Ariel.
- García, S. M. y Sanabria, M. C. (2008a). *La actividad tutorial en el nivel medio superior*. Memorias del 3er Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- García, S. M. y Sanabria, M. C. (2008b). *Propuesta de un programa integral de tutorías académicas para el nivel medio superior universitario*. Memorias del 3er Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.

- Garrido, S. F. y Torres, R. Y. (2006). *Perfil de identidad del tutor. Una mirada a su proceso de construcción a la luz de la pedagogía crítica*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- González, C. R. y Romo, L. A. (2006). *Detrás del acompañamiento ¿Una nueva cultura docente?* México: ANUIES.
- Hernández, H. M. (2007) *Importancia y satisfacción de la tutoría para los estudiantes de la Universidad de Montemorelos* (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, V. y Torres, J. (2004, noviembre). *La acción tutorial en la universidad*. Recuperado de [http://www.upcomillas.es/ees/Documentos/informe\\_acci%C3%B3n\\_tutorial.pdf](http://www.upcomillas.es/ees/Documentos/informe_acci%C3%B3n_tutorial.pdf)
- Molina, A. M. (2004). La tutoría, una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. *Universidades*, 28, 35-39.
- Muñoz, R. B. (2004). La tutoría académica desde la perspectiva de la orientación educativa. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 1(1). Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/interactiva/49074.pdf>
- Palestino, F., Mora, J. y González M. (2006). *Perfil moral del tutor de la facultad de estudios Superiores Zaragoza, UNAM*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Parsloe, E. y Wray, M. (2002). *Coaches y mentores: Métodos prácticos para mejorar el aprendizaje*. México: Panorama.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22a ed.). Madrid: Autor.
- Reyes, L. A., Pérez, B. M. y Fuchs, G. O. (2008). *La evaluación institucional del tutor académico en la BUAP*. Memorias del 3er Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Romo López, A. (2005). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. México: ANUIES.
- Romo López, A. (2010). *La percepción del estudiante sobre su acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.
- Rowntree, D. (1986). *Preparación de cursos para estudiantes*. Barcelona: Herder.

- Salvador B. J. (2006). *Ética y tutoría en la autorealización y desarrollo humanos*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Sánchez, E. L., Rivera, S. A. y López, H. H. (2008). *Seguimiento y Evaluación de PIT en la U de Occidente*. Memorias del 3er Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Sanz, O. R. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario. La tutoría. *Cuadernos de Integración Europea*, 2, 69-95.
- Secretaría de Educación Pública. (2008). *Metodología para el desarrollo de la acción tutorial en el bachillerato general. Programa sectorial de educación 2007-2012*. Recuperado de [http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion\\_academica/actividadesparaescolares/orientacioneducativa/metodologia\\_accion\\_tutorial.pdf](http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/actividadesparaescolares/orientacioneducativa/metodologia_accion_tutorial.pdf)
- Servín, G. B. y Esparza, Z. L. (2006). *Impacto de la tutoría en el rendimiento escolar*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES
- Shea, G. F. (1992). *Mentoring*. London: Kogan Page.
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2006). *Documento de trabajo. Sistema nacional de tutorías para el nivel medio superior*. México: SEP.
- Sosa, P. J. y Enríquez, O. M. (2006). *Perfil y funciones del tutor en el Instituto Politécnico Nacional*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Soto, P. J., Procel, M. A. y Martínez, O. N. (2008). *Evaluación del Programa Institucional de Tutoría Académica (PITA) del Instituto Tecnológico Superior de Irapuato (ITESI) 2003 – 2007*. Memorias del 3er Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Tejada, F. J. y Ferrández, L. E. (2007). La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(2). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol9no2/contenido-tejada2.html>
- Universidad de Montemorelos. (2004). *Manual del docente*. Montemorelos: Autor.
- Universidad de Montemorelos. (2006). *Compromiso educativo: Plan estratégico Institucional 2006-2011*. Montemorelos, Nuevo León, México: Autor.
- Valverde, M. A., Ruiz, M. C., García, J. E. y Romero, R. S. (2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos Educativos*, 6(7), 87-112.
- White, E. (1996). *La educación cristiana*. Miami: APIA.