

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS
FACULTAD DE EDUCACION



IMPORTANCIA Y SATISFACCION DE LA TUTORIA PARA LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

TESIS

PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO PARCIAL
DE LOS REQUISITOS PARA EL GRADO DE
MAESTRIA EN EDUCACION

CIB
Ej.1



73501

POR

MIRELLA HERNANDEZ COLMENARES

MAYO DE 2008

TM
371.4
H557i
2008
21



MONTEMORELOS, N.L. MEXICO

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN



IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA PARA LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

TESIS

PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO PARCIAL
DE LOS REQUISITOS PARA EL GRADO DE
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

POR
MIRELLA HERNÁNDEZ COLMENARES
MAYO DE 2008

73501

RESUMEN

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA
PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD
DE MONTEMORELOS

por

Mirella Hernández Colmenares

Asesor principal: Dr. Jaime Rodríguez Gómez

RESUMEN DE TESIS DE MAESTRIA

Universidad de Morelos

Facultad de educación

Título: IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE MORELOS

Investigadora: Mirella Hernández Colmenares

Asesor principal: Jaime Rodríguez Gómez, doctor en Educación

Fecha de culminación: Mayo de 2008

Problema

Debido a que la calidad educativa es un imperativo en la sociedad actual, en este contexto, la atención personalizada del estudiante adquiere una dimensión singular. Contribuyendo a estos fines, la Universidad de Morelos (UM) como una institución que práctica los estándares de calidad desde sus inicios, tiene implementado formalmente el funcionamiento del programa institucional de tutoría de acuerdo con la propuesta de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). La realización de este estudio procuró conocer los niveles de importancia y satisfacción que los estudiantes de pregrado le dan a los Programas Institucionales de Tutoría (PIT) en la UM.

Metodología

Se aplicó el análisis factorial y el alpha de Cronbach para determinar la validez y confiabilidad del instrumento. Para dar a conocer cuán importante es para el alumno el apoyo de un tutor en su trayectoria estudiantil y cuán satisfecho se encuentra con el servicio recibido, se requirió del uso de la t de Student para determinar la diferencia entre importancia y satisfacción de la tutoría. Se utilizó un instrumento que contiene 20 declaraciones, algunas propuestas por la ANUIES, y otras fueron elaboradas de acuerdo con la particularidad del PIT de la UM. La muestra estuvo conformada por 978 estudiantes de pregrado.

Resultados

Se concluyó que existe diferencia significativa entre la importancia y la satisfacción de la tutoría en los estudiantes de pregrado de la UM. En este sentido la media de la importancia ($M = 86.74$) resultó mayor que la media de la satisfacción ($M = 84.41$), implicando un tamaño del efecto (ez) de 0.174. A pesar de que la diferencia es significativa, no resulta relevante debido al tamaño del efecto que es menor de 0.02.

Conclusiones

En suma, 89% de los tutorados consideraba importante el servicio del PIT y 86% declaró estar satisfechos con este servicio. Esto da la pauta para concluir que las expectativas de los estudiantes de pregrado de la UM, respecto al PIT, están siendo cumplidas en un buen nivel.

Universidad de Morelos

Facultad de educación

IMPORTANCIA Y SATISFACCIÓN DE LA TUTORÍA
PARA LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD
DE MORELOS

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

por

Mirella Hernández Colmenares

Mayo de 2008

**IMPORTANCIA Y SATISFACIÓN DE LA TUTORÍA EN LOS ESTUDIANTES
DE LA UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS**

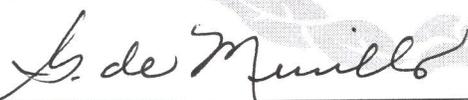
**Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el grado de
Maestría en Educación**

**Por
Mirella Hernández Colmenares**

APROBADA POR LA COMISIÓN:


Dr. Jaime Rodríguez Gómez
Asesor Presidente


Mtro. Juan Carlos A. Rubio Sosa
Examinador Externo


Mtra. Greisy de Murillo
Miembro Asesor


Dra. Raquel B. de Korniejczuk
Directora de Estudios Graduados


Dra. Ana Lucrecia Salazar
Miembro Asesor


8 de mayo de 2008
Fecha de aprobación

DEDICATORIA

Dedico esta obra a mi Alma Máter, la universidad de Morelia, porque desde el día que llegué, el martes 21 de enero de 1997, mostró una gran solidaridad en mi formación académica. La dedico a todas las familias de esta institución por ser mi familia a lo largo de estos 10 años. También la dedico a quienes amo entrañablemente: a mi fiel esposo Jonás Armenta, a mi pacífico padre Isaías Hernández, a mi valiente madre María Colmenares, y a mis aguerridos hermanos, Rosa Elvia, Dalila, Ismael, Néstor y Francisco Javier.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	vi
LISTA DE TABLAS	vi
Capítulo	
I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes	2
Definición del problema	3
Preguntas de investigación	4
Hipótesis de la investigación	4
Propósito de la investigación	4
Importancia y justificación	5
Delimitaciones	5
Limitaciones	6
Supuestos	6
Fundamento filosófico	6
Definición de términos	8
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
Introducción	10
Tutoría	10
Clasificaciones de tutorías	12
Antecedentes históricos de los sistemas tutoriales	14
Inicios de la tutoría en la educación superior mexicana	17
Desafíos de la educación superior en México	18
Evaluaciones realizadas en algunas IES de los PIT en México	22
Perfil y funciones del tutor en algunas IES en México	25
Reseña histórica de la tutoría en la UM	27
El sistema tutorial en la UM	29
Perfil del tutor UM	30
Objetivos generales	32
Guía para las funciones del docente-tutor de la UM	33
III. MARCO METODOLÓGICO	39
Introducción	39
Diseño de la investigación	39

Población del estudio	39
Operacionalización de las variables	39
Descripción del Instrumento	42
Pautas para la administración del Instrumento	43
Procesos estadísticos	44
IV. RESULTADOS	45
Características demográficas de la muestra	45
Validación del instrumento	45
Comportamiento de las variables	48
Importancia de la tutoría	48
Satisfacción de la tutoría	49
Prueba de hipótesis	50
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
Resumen	55
Discusión de los resultados	56
Conclusiones del estudio	57
Recomendaciones	59
Conclusiones	61
Apéndice	
A. INSTRUMENTO	63
B. RESULTADOS ESTADÍSTICOS	65
LISTA DE REFERENCIAS	91

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.	40
2. Participantes por facultad	46
3. Dimensiones de la importancia y satisfacción de la tutoría	47
4. Descriptivos de las declaraciones importancia y satisfacción de la tutoría	50

LISTA DE FIGURAS

1. Gráfico de cajas y bigotes de la importancia y satisfacción de la tutoría	52
2. Comparación relativa entre importancia y satisfacción de la tutoría	54
3. Comparación por criterio entre importancia y satisfacción de la tutoría	54

RECONOCIMIENTOS

A mi Eterno Padre celestial por la fidelidad de sus promesas.

Al Espíritu Santo por su presencia y conducción diaria.

Al tierno Jesús por ser mi fortaleza e inspiración.

A mi fiel esposo Jonás Armenta por su amor y apoyo incondicional, por sus palabras de ánimo, por compartir su tiempo y vida conmigo.

A mi futuro hijito o hijita por esperarme.

A mi valiente madre María Colmenares por enseñarme a amar a Dios y a levantar la bandera del crucificado aunque se desplomen los cielos.

A mi padre y hermanos por seguir de cerca mis logros, gracias Rosita.

A mi Alma Mater, la Universidad de Montemorelos, por su solidaridad en mi formación académica.

A mis asesores y maestros por su amabilidad, ejemplo y amistad.

A mi amiga y mentora Greisy de Murillo por tener un corazón inigualable.

A mi tutor Mike Olmo, quien desde la preparatoria en la UM vela por mí.

A mi Ptr. Rubén Quetz por desafiarme a hacer de este sueño una realidad.

A mis compañeros de trabajo por su apoyo siempre disponible.

A todos mis amigos cercanos y distantes, por sus oraciones y buenos deseos.

A cada uno, mi reconocimiento, dedicatoria y gratitud.

CAPÍTULO I

NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

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

La formación de tutores que demuestren ser capaces de desempeñar su función con éxito, así como la comprobación de los beneficios y satisfacciones que

proporcionan estos programas al alumnado universitario, es una preocupación constante de las instituciones educativas de renombre (Villalpando, 2004).

Esta investigación es uno de los pocos trabajos formales que se han desarrollado en la UM acerca de los programas de tutoría. Existe suficiente información acerca de los avances e implementación de estos programas en otras instituciones educativas, entre las cuales destacan, según la ANUIES (2003): la Universidad de Monterrey (UDEM), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG), Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), Universidad Autónoma de Baja California Sur (UABCS) e Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), entre otras.

Sobre la importancia de la función del docente como tutor en las IES, Latapi Sarre (2005) señala que la actividad tutorial tiene un sitio privilegiado en países como México ya que los programas de tutoría desempeñados con eficacia y eficiencia pueden ser el punto de transferencia entre la universidad y el prestigio. Este punto de transferencia es el que dará el rasgo de competitividad a las instituciones de renombre en esta época de globalización empresarial hacia una cultura de excelencia, calidad en el servicio y formación del educando.

Antecedentes

Hacer parte de la cultura educativa a los PIT, ha sido un tema que en los últimos diez años ha cobrado relevancia en el campo de la educación. Esto se nota sobre todo en las IES, razón por la cual se han aumentado los esfuerzos en las principales

instituciones educativas autónomas que se someten a evaluaciones periódicas en México (Lara Villanueva, 2005).

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

Tradicionalmente (Filmus, 2003) el concepto gestión de calidad estaba ligado al ámbito empresarial, pero actualmente las transformaciones políticas, sociales y económicas han llevado el tema a los centros educativos. Para Álvarez Fernández (2003), en la declaración de calidad educativa individualizada están involucradas las actividades o acciones que se realizan en los programas de tutoría en una institución educativa.

Definición del problema

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

Preguntas de investigación

Para conocer más ampliamente el propósito de este estudio, se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los niveles de importancia y satisfacción que los estudiantes manifestaron acerca de la tutoría de la Universidad de Montemorelos durante el periodo escolar enero-mayo del año 2007?

¿Existe diferencia significativa entre los niveles de importancia y satisfacción que dieron a la tutoría los alumnos de la Universidad de Montemorelos durante ese periodo escolar?

Hipótesis de la investigación

Con la intención de brindar evidencia estadística y soporte científico a las conclusiones, se planteó la siguiente hipótesis de investigación:

H1: Existe diferencia significativa entre los niveles de importancia y satisfacción que dan a la tutoría los alumnos de la Universidad de Montemorelos.

Propósito de la investigación

Esta investigación tiene el propósito de contribuir a los programas de tutoría de la UM, identificando los niveles de importancia que le dan los estudiantes a la tutoría universitaria y conociendo el nivel de satisfacción que les brinda. Una vez obtenidos y analizados los datos, se podrá identificar cuáles son los aspectos de la tutoría que los estudiantes consideran más importantes y aquellos con los que están más satisfechos.

Se tiene como propósito secundario del estudio determinar las características de validez y confiabilidad del instrumento de medición.

Importancia y justificación

El estudio será de utilidad para mejorar la práctica tutorial en la UM. Es importante que el docente universitario, que se preocupa por realizar un servicio de excelencia como tutor, tenga conocimiento de los aspectos que el alumno considera importantes y aquellos en los que se siente satisfecho, de manera que busque fortalecer el perfil que conlleva a una educación integral de sus tutorados. Es importante que el propio docente sea realimentado con los resultados y tenga una actitud positiva respecto a la tutoría.

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

Delimitaciones

El estudio ha tomado en consideración las siguientes delimitaciones:

1. La población estudiada no incluyó a alumnos de nivel universitario no inscritos en la UM, durante el semestre enero-mayo 2007, y que, por lo tanto, no tenían un tutor asignado.
2. No participaron en el estudio alumnos inscritos de bachillerato, ni estudiantes de posgrado de esa institución educativa.

3. Dentro de la población de estudio se encontraban alumnos universitarios de primer ingreso, de reingreso y graduandos inscritos en el semestre antes mencionado, y que tenían un tutor asignado, pero no incluyó a estudiantes inscritos en esta institución que llevaban materias en línea.

Limitaciones

El estudio considera en su diseño las siguientes limitaciones:

1. Algunos alumnos estaban realizando requisitos de graduación en diferentes partes del país, por lo que, a pesar de estar inscritos, no fueron encuestados.

2. Algunos alumnos eran graduandos en el noveno semestre y en el momento de la aplicación del instrumento no se encontraban en la institución, sólo hicieron acto de presencia para los eventos de graduación, por lo tanto no participaron en la encuesta.

Supuestos

Dado que la investigación social y específicamente de los programas de tutoría incluyen 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 cosmovisión adventista de la educación procura por sobre todas las cosas

restaurar a los seres humanos a la imagen de su creador (White, 1987).

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. Se han de fomentar 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 puede ser un factor que contribuya no solamente a la satisfacción que da una tarea bien realizada sino también al bienestar global de los individuos, las comunidades y la nación. Los docentes, a través de la práctica de los servicios de la tutoría, tienen esta gran oportunidad. Sabiendo que el PIT promueve la formación integral del educando y que Dios es la fuente de toda integridad, el buen desarrollo de la tutoría en esta institución contribuirá a fortalecer la integración de la fe en el proyecto educativo del estudiante.

Existen pautas en la filosofía de la UM que favorecen el interés por el buen desarrollo del PIT, ya que se promueve que el personal docente de esa comunidad universitaria participe de manera directa en el apoyo que se da al estudiante durante

su preparación académica. Pero también se exige un sólido compromiso moral y un esfuerzo en tiempo y dedicación de los docentes-tutores para hacer posible una formación integral y de calidad.

Definición de términos

A continuación se definen algunos términos considerados en el estudio, tomando como base los acuerdos de la ANUIES (2003) respecto a los PIT.

Acción tutorial: Se concreta en una planificación general de actividades, una formulación de objetivos y una programación concreta y realista. Servicio que ofrecen los docentes-tutores a los alumnos en un centro educativo organizados en una red o equipo de tutorías. La asignación a cada tutor de funciones específicas es básica para realizar adecuadamente la tutoría.

Calidad tutorial: La calidad de la acción tutorial está definida por un conjunto de relaciones y acciones de coherencia, eficacia y eficiencia entre los componentes del modelo sistémico de intervención y los intervenidos.

Deserción: Es entendida como la suspensión definitiva o temporal, voluntaria o forzada, de los estudios. Sobre esa generalidad se pueden distinguir diferentes modalidades de deserción, tales como: (a) abandono de la carrera, (b) abandono de la institución y (c) abandono del sistema de educación superior, entre otros.

Educación integral: De acuerdo con White (1974), es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales.

Eficiencia terminal: Se refiere al porcentaje de alumnos que terminan las materias

de su plan de estudios, se titulan y son registrados con un número de cédula profesional, dentro del tiempo correspondiente a su proyecto educativo.

Perfil del tutor. La descripción de las principales características que debe tener un docente para realizar la función de tutor, 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. Docente que interviene en el diagnóstico y operación de los programas institucionales de tutoría, que participa en el seguimiento de sus efectos y evaluación; con capacidad para identificar problemas de índole académico, psicológico, socioeconómico y familiar del alumno. En función de ello, ofrece alternativas para su solución: ayuda al alumno a explorar sus capacidades y a compensar sus deficiencias, propugnando por la autoformación con base en el apoyo mutuo y en el trabajo en común. Canaliza al alumno con el experto correspondiente cuando las diversas problemáticas rebasan su capacidad o formación.

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

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Introducción

En este capítulo se presenta el resultado de la búsqueda de literatura que brinda un marco teórico a las variables en estudio. Implicó la revisión de libros obtenidos en diferentes librerías, propuestas y CD obtenidos en encuentros nacionales de tutoría, revistas electrónicas, así como acervos bibliográficos de la biblioteca de la UM.

Se presentan algunas definiciones de tutoría, así como clasificaciones de los modelos tutoriales, los antecedentes históricos de estos sistemas y sus desafíos. También presenta algunas evaluaciones realizadas en IES de los PIT en México, así como el perfil y las funciones del tutor. Por último se da a conocer la reseña histórica de la tutoría, el sistema, el perfil del tutor, los objetivos generales y una guía para las funciones del docente-tutor de la UM.

Tutoría

A continuación se presentan algunas definiciones del término tutoría, en su contexto etimológico, y la descripción de algunos autores que se desempeñan en esta labor.

El *Diccionario de la lengua española* (2001) define la tutoría como un conjunto de estrategias fundamentales que pretenden orientar y dar seguimiento al desarrollo de un educando o grupo pequeño de educandos, y que buscan fomentar su capacidad

crítica y creadora, así como mejorar los aspectos cognitivos, afectivos, socioculturales y morales, al recibir atención personalizada e individualizada de parte del tutor durante un determinado curso.

En otro sentido, el *Diccionario de la Real Academia* (1999) la presenta como un elemento inherente a la actividad docente dentro de un concepto integral de la educación. Enfatiza una relación individualizada con la persona del educando en la estructura y la dinámica de sus actitudes, aptitudes, conocimientos e intereses. Ayuda a integrar conocimientos y experiencias de los distintos ámbitos educativos y contribuye a integrar la experiencia escolar y la vida cotidiana extraescolar.

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

Mientras que González y Romo (2006) la describe como un instrumento fundamental para potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades que se le presenten, así como un recurso de gran valor para atender puntualmente los problemas específicos de las trayectorias escolares en cada una de las dependencias académicas. Ayala Aguirre (2004) añade que la tutoría consiste en un proceso de seguimiento durante la formación de los

estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes formados para esta función, apoyándose conceptualmente en la teoría del aprendizaje más que en la de la enseñanza.

Para Alcántara Santuario (2000) la tutoría es entendida como un apoyo docente de carácter individual ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su currículum formativo, brindando un acompañamiento sistemático por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos; conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, menciona que esto puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa y cuantitativa del proceso educativo en el nivel superior.

Por otro lado, Campos Arenas (2002) considera como la misión primordial de la tutoría elevar la calidad y eficiencia terminal de los estudiantes a través de un conjunto de objetivos relacionados con la integración, la realimentación del proceso educativo, la motivación del estudiante, el desarrollo de habilidades para el estudio y el trabajo, el apoyo académico y la orientación necesaria de manera individual. En concordancia, González López (2004) la entiende como una tarea crucial durante el proyecto del educando y justifica que le proporciona las herramientas necesarias para crear la necesidad de capacitarse, explorar aptitudes, estimular las capacidades y procesos de pensamiento, toma de decisiones y solución de problemas.

Clasificaciones de tutorías

Las clasificaciones se refieren a algunos de los modelos tutoriales que las IES adoptan de acuerdo con las estrategias y objetivos de la institución y que Sauleda

Parés (2007) los presenta como un escenario necesario para la formación profesional.

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

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

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

Modelo de desarrollo entre iguales: Es un sistema de instrucción construido por díadas o pequeños grupos no mayores de seis integrantes, en los que uno de los miembros enseña a otro a solucionar problemas, completar una tarea, aprender estrategias, dominar un procedimiento, etc. Esto es, la intervención académica de un alumno avanzado con otro u otros menos avanzados, dentro de un marco planificado exteriormente.

Modelo de desarrollo integral: Este modelo se focaliza en el desarrollo del alumno de forma integrada, se orienta a la totalidad del sujeto e incluye el aspecto académico, personal, profesional y moral, con la finalidad de crear actividades inseparables pero distintas, fuera o dentro del proceso cotidiano de la enseñanza en las

aulas. En este modelo el tutor es referido a las tareas orientadas a los alumnos como a la mejora de la institución.

Antecedentes históricos de los sistemas tutoriales

Los antecedentes de los sistemas tutoriales pueden rastrearse a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones que las han implementado y que han sido pioneros de estos sistemas. En algunos países europeos, en Estados Unidos y Canadá los centros de orientación en las universidades constituyen estancias de gran importancia. En estos países los centros de orientación existen desde los años 30, los cuales agrupan a especialistas en pedagogía y psicopedagogía. En estrecha relación con la tutoría, tienen un lugar definido dentro de la estructura institucional y coordinan las actividades de asesoramiento académico con la atención especializada a ciertas necesidades personales del tutorado; este mismo modelo tutorial ha cobrado relevancia en la última década en estos países (Bisquerra Alzina, 1996).

En las universidades anglosajonas los modelos tutoriales persiguen la educación individualizada, procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos. Como consecuencia, la práctica docente se distribuye entre las horas de docencia frente al grupo, la participación de seminarios con un número reducido de estudiantes que trabajan en profundidad un tema común y en sesiones de atención individualizada a las que se denomina tutorando o supervisando en Inglaterra y monitoreando o aconsejando, según su carácter, en los Estados Unidos (Ortiz de Montellanos, 2006).

En el Reino Unido y Australia el tutor es un profesor que guía a los estudiantes universitarios; se encarga de mantener los estándares disciplinarios, los orienta hacia

una atención especializada a sus necesidades personales y sociales y los acompaña con el fin de proveer la atención formativa propia de la docencia universitaria (Santana Vega, 2003).

Los antecedentes más próximos a la tutoría académica son los encontrados en la Universidad de Oxford, en la que el estudiante tiene un encuentro semanal con el docente-tutor que le es asignado; juntos revisan su desempeño y rendimiento académico en las diversas áreas, también se programan actividades con otros compañeros para disfrutar de la interacción (Campoy Aranda y Pantoja Vallejo, 2000).

El sistema español de enseñanza superior a distancia, desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos. En la actual reforma española se consideran la tutoría y orientación del alumno factores indispensables para mejorar la calidad educativa, por lo tanto, se reserva como un derecho del alumno y una obligación de los centros (Castillo Arredondo y García Aretio, 1996).

En la Universidad de Navarra y en la Universidad Complutense de Madrid, “el asesoramiento entre iguales” cuenta con una larga tradición aunada a la tutoría, dada su eficacia comprobada y el enriquecimiento personal que supone para los alumnos y el profesor. Esta modalidad considera al profesor-tutor como canalizador de las necesidades de los alumnos de cursos inferiores, con alumnos de cursos superiores que se comprometan con la labor de orientar a sus compañeros (Durán y Vidal, 2000).

Uno de los modelos tutoriales más conocidos es el implantado desde hace tres décadas por la Open University. Esta universidad es una institución de educación a distancia que inició sus actividades educativas en 1971; es un modelo de

tutoría académica y personalizada, muy difundido en el Reino Unido. Los alumnos estudian de forma autónoma y se encuentran con sus tutores en los centros locales de enseñanza para recibir sugerencias y orientación necesaria (Rosales, Sánchez y Saldivar, 2006).

Actualmente también se cuenta con la experiencia de la tutoría asistida por computadora. Seymour Papert, investigador del Massachusetts Institute of Technology, es el principal exponente de la teoría del aprendizaje en el campo de la computación. Esta tecnología puede constituir un apoyo fundamental para las actividades de aprendizaje en general y para alcanzar los objetivos relacionados con la tutoría con estudiantes que se encuentran en lugares distantes. Es útil para motivarlos, mejorar sus habilidades de comunicación, estudio y trabajo con el propósito de que el tutorado pueda “aprender a aprender” de acuerdo con la evolución de la sociedad (Husen, 2000).

En la UNAM, desde sus inicios, el doctorado se apoya más en la calidad de su cuerpo de tutores que en su estructura curricular. La participación de alumnos y tutores es conjunta y los segundos son sometidos periódicamente a evaluaciones y a juicios de aceptación. Este modelo implica una relación obligatoria entre el alumno y el tutor, con un cierto número de horas a la semana o al mes. En la Facultad de Medicina la finalidad es fortalecer la relación maestro-alumno. Se asigna al estudiante un médico docente para que cumpla con la función de tutor, supervisando la formación profesional del alumno abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos (Cortés, Micu y Morales López, 1997).

Inicios de la tutoría en la educación superior mexicana

Según Martínez, Santamaría y Dorantes (1988), el sistema tutorial en la educación superior mexicana se ha venido practicando desde los inicios de la década de los cuarenta, en específico dentro de la UNAM. Su aplicación se dio inicialmente en el posgrado y se ha desarrollado con diferentes intensidades de forma natural. Desde 1970 el sistema tutorial responsabiliza al alumno y al tutor del desarrollo de un conjunto de actividades académicas y de la realización de proyectos de interés común.

En 1980 la tutoría alcanzó rango legal al ratificarse con la aprobación de las normas complementarias al reglamento general de estudios, y así la participación del tutor como guía del alumno quedó establecida en los planes de estudios. En 1986 se creó el comité de selección de tutores específicamente para la maestría y el doctorado, pues se reconoció que la calidad de un programa de posgrado depende de la excelencia de sus tutores, por lo que la selección de éstos se realiza mediante un serio análisis de su productividad científica (Antonio Mora, 1995).

Por otra parte, Mora, González y Martínez (2006) exponen que el sistema tutorial en el nivel licenciatura también se inició en la UNAM, dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal. En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno y en el grupal se favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos. El SUA de la UNAM tiene sus antecedentes en la Open University de Inglaterra y en la UNED de España. El SUA fue creado en 1972 y funciona como una modalidad alternativa al sistema escolarizado en 17 licenciaturas.

En la Universidad de Guadalajara, según Cisneros Hernández (1997), la función de tutoría se inició en 1992, estableciéndose estatutariamente como una obligación de todo miembro del personal académico el desempeñarse como tutor de los alumnos para procurar su formación integral. Asimismo, se acordó que los planes de estudio que apruebe el consejo general universitario deberán contener las condiciones y propuestas para la asignación de tutores. Esta institución cuenta con un programa de capacitación en tutoría académica para sus profesores como estrategia para garantizar la calidad de esta actividad.

También en instituciones particulares, tales como la Universidad Anáhuac, la Universidad Iberoamericana y el ITESM, desde sus inicios, ofrecen asistencia al estudiante a lo largo de su trayectoria escolar. Se trata de un modelo de tutoría integral, con apoyo de un asesor psicológico, un trabajador social y un maestro orientador. La tutoría opera como sustento en aspectos académicos, económicos, sociales y personales (Gento Palacios, 1996).

Desafíos de la educación superior en México

La ANUIES (2003) hizo pública su propuesta de Educación Superior para el Siglo XXI, donde se exponen algunos de los retos que las universidades mexicanas tienen que enfrentar para desarrollar los perfiles profesionales demandados por la sociedad actual. Entre estos se encuentran: (a) convertir a la Universidad en puerta de acceso a la sociedad del conocimiento, (b) atender con calidad a una población estudiantil en constante crecimiento (como resultado de la dinámica demográfica del país y la expansión de la matrícula de educación superior) y (c) ofrecer servicios educativos de gran calidad que proporcionen a los estudiantes una formación

humanística y cultural, con una sólida capacitación técnica y científica.

A fin de satisfacer estas demandas, la ANUIES propone una serie de programas a impulsarse en cada una de las instituciones que la conforman, que incluyen la consolidación de los cuerpos académicos, el impulso y desarrollo de la innovación educativa, la vinculación interinstitucional, la construcción de un nuevo perfil en la práctica de la gestión, la planeación y evaluación institucional y, en forma especial, el desarrollo integral de los alumnos, donde destaca la institucionalización de las actividades de tutoría (Uribe Ramiro, 2006).

En este sentido, uno de los principales retos del programa de tutoría es lograr que una proporción elevada de alumnos alcance niveles de desempeño académico favorables y culminen satisfactoriamente sus estudios en los plazos previstos. Según la ANUIES este programa debe enmarcarse en un enfoque educativo flexible y eficiente, basado en el aprendizaje atento al desarrollo integral, formación en valores y disciplina intelectual de los educandos (ANUIES, 2003).

Por otra parte, Romo López (2005), refiriéndose a la problemática “deserción y repitencia en la educación superior en México” (p. 5), realizó un estudio el cual se focalizó en tres programas: Derecho, Ingeniería Civil y Medicina en 10 universidades (seis públicas y cuatro privadas) ubicadas en diversas regiones del territorio mexicano, cuya información permite observar niveles de deserción y de eficiencia terminal, a partir del seguimiento de cohortes específicas. Incluye información derivada de la aplicación de 26 encuestas a jóvenes desertores.

Los resultados referidos a las 10 universidades muestran elevados niveles de deserción (68% en Ingeniería Civil, 48% en Derecho y 40% en Medicina). Destaca

asimismo el hecho de que las mujeres muestren los menores niveles de abandono escolar. Un diagnóstico correspondiente señala que:

1. El abandono voluntario ocurre durante los primeros meses posteriores al ingreso a la institución.

2. Cinco de cada diez estudiantes desertan al inicio del segundo año.

3. Cuatro de cada diez estudiantes que comienzan el cuarto año no obtienen el título de licenciatura correspondiente.

4. El mayor abandono se da en carreras caracterizadas por tener una baja demanda y posibilidades de ingreso de alumnos que mantienen una cierta indefinición de las prácticas profesionales en el mercado laboral.

5. En aquellas con posibilidades de acceder al ámbito productivo sin la exigencia legal del título y la cédula profesional.

Existe un desfase en el tiempo que le toma al estudiante concluir su carrera en relación con lo que se contempla en los planes de estudio. De los estudiantes inscritos en el período 1999-2003, 14.15% eran estudiantes rezagados, es decir, que ya deberían haber concluido la carrera de acuerdo con el período en que realizaron su inscripción al nivel superior.

Respecto a la distribución de la matrícula de licenciatura por área de conocimiento, ésta se concentra mayormente en las Ciencias Sociales y Administrativas 47%, Educación y Humanidades 34%, Ciencias de la Salud 9% e Ingeniería y Tecnología 6%. Los casos graves se dan en las áreas de Ciencias Agropecuarias y Ciencias Exactas, pues no sólo absorben una porción muy reducida, sino que han disminuido su participación en el periodo 2002-2005.

En el marco del sistema educativo nacional mexicano de nivel superior, entre 1999 y 2003, la eficiencia terminal promedio fue de 47%. Los mayores porcentajes de titulación se observan en las áreas de conocimiento de Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Administrativas. En lo que corresponde a la eficiencia de titulación por sexo, cinco de cada diez alumnas que ingresan a este nivel de estudios logran su título universitario, mientras que la proporción de hombres se reduce a cuatro de cada diez. En materia de eficiencia terminal, el promedio nacional es equivalente a 66%.

Como parte de los resultados del estudio, de la población de 25 años de edad o más en el año 2000, 87% no contaba con estudios de nivel superior y sólo 3% de las mujeres tenía estudios universitarios completos, contra 6% de los hombres.

También se encontró, derivado de la aplicación de una encuesta a 26 desertores de las 10 universidades, que las causas del abandono de sus estudios corresponden a factores de carácter económico/familiar, académico, laboral y vocacional o de integración a la vida institucional.

Por otro lado, haciendo referencia al PIT de la Universidad de Sonora, Ruiz y Nieblas (2006) esperan que esta actividad estimule el desarrollo de las capacidades del estudiante y enriquezca su práctica educativa permitiéndole detectar y aprovechar sus potencialidades a tiempo, desarrollando su capacidad crítica e innovadora, mejorando su desempeño escolar y apoyando su vida cotidiana. Actualmente, en la universidad de Sonora se trabaja para que haya una reducción en los índices de rezago y deserción, así como un incremento en el aprovechamiento, revalorando la importancia de los programas institucionales de tutorías.

Si bien es cierto que las universidades están tomando las medidas necesarias para resolver la problemática que generan los aspectos señalados anteriormente, es importante que las estrategias de los PIT sean adoptadas en todas las instituciones del país, dado que conciben el seguimiento individualizado de los estudiantes universitarios como un recurso que contribuye a abatir los índices negativos de la educación y en elevar, tanto institucional como individualmente, los indicadores positivos.

Evaluaciones realizadas en algunas IES de los PIT en México

El segundo Encuentro Nacional de Tutoría, organizado por la ANUIES, se llevó a cabo en el teatro universitario de la UANL, del 11 al 14 de octubre del 2006. En dicho encuentro se dieron a conocer algunas investigaciones llevadas a cabo por IES relacionadas con la evaluación de los PIT.

La UANL, según Cantú y Vázquez (2006), consideró importante conocer el grado de satisfacción que les brinda el PIT a los estudiantes, debido al incremento en la inasistencia de los estudiantes a las reuniones de tutorías. Se utilizó un instrumento realizado ex profeso con una escala Likert, conformado por 20 declaraciones; se observó la satisfacción del estudiante respecto a cinco factores, y cada factor fue observado por cuatro declaraciones. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, utilizando un muestreo por conveniencia que quedó conformado por 708 sujetos de los semestres 1º al 6º de la Facultad de Arquitectura, 51% hombres y 49% mujeres. Los resultados mostraron lo siguiente: (a) 64% percibía una satisfacción positiva con respecto al tiempo que emplean en el PIT, (b) 58% percibía que la tutoría es necesaria para ser mejor estudiante, (c) 68% manifestó que se "siente a gusto" con su tutor, contra 32% que declaró que no es tan satisfactoria la relación

con su tutor, (d) 76% manifestó estar conciente que asistir a la reunión de tutoría es su responsabilidad, (e) 60% manifestó que la Coordinación de Tutorías cumplía satisfactoriamente con dar la información relacionada con la tutoría, aunque 40% manifestó que la coordinación no les informaba satisfactoriamente. En suma, 58% de los estudiantes dijo estar satisfecho con los servicios del PIT, mientras que 42% de los estudiantes no percibían al PIT como algo que los ayudara a ser mejores estudiantes y a experimentar un beneficio positivo.

Por su parte, López y Cabada (2006) dan a conocer un estudio acerca de la percepción que tienen de la tutoría los estudiantes del Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES). Se llevó a cabo con alumnos del tercer semestre de la licenciatura en Sistemas Computacionales (LSC) y la licenciatura en Acuacultura (LA), participaron 157 alumnos, 55 de LA y 102 de LSC. El trabajo realizado es de tipo descriptivo. Emplearon un cuestionario de nueve preguntas de opción múltiple con base en el propuesto por la ANUIES (2003), y que además está conformado por 20 reactivos que le permiten al estudiante expresar sus opiniones sobre el PIT. El instrumento se aplicó en el período escolar 2005-2006. Los resultados del análisis indican que existen diferencias relevantes en las percepciones de los estudiantes, en especial en los aspectos de compromiso con la actividad tutorial, actitud empática del tutor, capacidad del tutor para orientar a los alumnos y satisfacción de los mismos. También se realizó el análisis por separado de los reactivos y se encontraron notables diferencias en las percepciones que los estudiantes de cada carrera y grupo tienen respecto al PIT.

Por otro lado, Gómez Collado (2006), con el objetivo de conocer la participación de los tutorados en el Programa de Tutoría Académica que se lleva a cabo en

la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), se elaboró un cuestionario semiestructurado que se aplicó en el semestre marzo-agosto del 2005 a 82% de la población escolar. Del total de los alumnos encuestados 84.3% manifestó conocer a su tutor, 73.1% de los alumnos manifestó que ha participado en reuniones de tutoría académica más de una vez, mientras que a la pregunta sobre cómo es tu tutor, 71.4% de los alumnos señaló que su tutor era responsable, confiable y discreto. La frecuencia con la que los alumnos acudían a reuniones de tutoría era de dos a tres veces por mes y manifestaron acudir más a reuniones grupales que a las individuales. Se observa que 89% de los encuestados reconoce la labor del tutor como excelente, muy bueno o bueno, mientras que 10.8% restante coincidió en que era malo o pésimo el trabajo que desarrollan los tutores.

Para el año 2006, Cuevas y Martínez (2006), de la Universidad de Guanajuato (UG) llevaron a cabo un tercer proceso de evaluación del PIT, en las siete dependencias existentes en la institución. El objetivo de la evaluación fue conocer el impacto que la tutoría ha tenido en la mejora del desempeño académico, la importancia y la satisfacción de los estudiantes. El comité de seguimiento y evaluación del PIT diseñó el instrumento Encuesta de opinión sobre el servicio de la tutoría. Eligieron a tres dependencias de educación superior: Ingeniería, Salud y Nivel Medio Superior; se aplicó en mayo del 2006 a una muestra estratificada de 1,046 estudiantes. Resultados: 60% consideró que la tutoría les ayudaba a mejorar su rendimiento académico. 30% de estudiantes no percibía el apoyo de sus tutores en la realización de trámites escolares. 37% de los estudiantes no consideró que la tutoría ayudara a mejorar hábitos y métodos de estudio. 80% de los estudiantes consideró que la tutoría ayuda a adaptarse a la

escuela o facultad. En suma, constataron que 91% de los encuestados consideraba a la tutoría como un apoyo importante para ellos, aún cuando solamente 63% se sentía satisfecho con la atención que se le ha dado.

Perfil y funciones del tutor en algunas IES en México

De acuerdo con la propuesta de ANUIES: El tutor deberá contar con habilidades y actitudes que conservará durante todo el proceso tutorial, así como tener capacidades que lo habilitan para llevar a cabo las entrevistas y extraer información útil para el buen desempeño de la tutoría.

La UAEM, según Riva, Ruiz y González (2006), presenta una síntesis de las características deseables del tutor en el desempeño de los PIT: (a) conocer y compartir la misión, visión y filosofía de la institución, (b) tener capacidad y dominio del proceso de la tutoría, (c) estar en disposición de mantenerse actualizado en el campo de la tutoría, (d) contar con capacidad para propiciar la empatía tutor-tutorados, (e) poseer experiencia docente y de investigación, (f) estar contratado por tiempo completo o medio o, con carácter definitivo, (g) mostrar interés evidente por sus tutorados, (h) capacidad para reconocer cuando se requiere la intervención de otros y (i) poseer ética y discreción.

Por otro lado, García, Ortega y Acevedo (2006), de la Universidad Tecnológica de Tula (UTT), hacen referencia a las funciones del tutor y lo cataloga como una persona responsable con clara vocación para la enseñanza, orientación, actitud de ayuda, amplio interés hacia el alumnado y con capacidad para motivarlos en el mejoramiento de sus logros académicos. Las funciones del tutor de la UTT son: (a) conocer y escribir los rasgos de identidad de sus tutorados, (b) entrevistarlos de forma

periódica, (c) investigar acerca del rendimiento académico de cada uno, (d) dar un seguimiento cercano de las problemáticas planteadas, (e) demostrar interés y capacidad para interactuar con ellos, (f) mostrar respeto y compromiso con su desarrollo académico, (g) participar en los cursos de capacitación que organice la Institución y (h) participar en las visitas y actividades de integración extracurricular.

Por su parte, el Instituto Politécnico Nacional (IPN), según Sosa y Enríquez (2006), ha impulsado desde hace varios años los PIT como eje fundamental para apoyar a los estudiantes, pero también para incidir en el otro elemento del proceso de enseñanza-aprendizaje: el profesor, porque es el elemento fundamental en la formación integral de los estudiantes. Para esto todo profesor que sea o que aspire a ser tutor requiere tener muy claro el perfil y funciones de la acción tutorial. El perfil del tutor debe cumplir con requisitos que son agrupados como valores, conocimientos normativos y habilidades de comunicación.

De acuerdo con su experiencia, un tutor debe contar con valores éticos muy firmes, por su cercanía con aquellos estudiantes a quienes apoya: honradez, vocación de servicio, alto grado de compromiso y responsabilidad, interés en los alumnos como personas, poseer un liderazgo asertivo para ser un buen enlace con el tutorado y fomentar el buen uso de los recursos que ofrece el IPN para su formación.

El apoyo a los estudiantes debe tomar en consideración las normas y reglamentos vigentes, por lo que el tutor debe: conocer la legislación y reglamentación correspondiente a su labor, la estructura del instituto y de su unidad académica, el PIT y la normatividad relativa, la normatividad relacionada con los apoyos estudiantiles que ofrece el instituto (cursos, becas, orientación, actividades deportivas y culturales), los planes y programas de estudio que oferta su unidad académica, la

estructura y organización del plan de estudios que cursa el alumno respecto a: perfil de egreso de la carrera, cursos optativos y otras modalidades para la obtención de créditos, la normatividad en relación con los programas de movilidad e intercambios nacionales e internacionales.

En el desarrollo de su función, el tutor se ha de comunicar adecuadamente con el estudiante por lo que, como parte de su función debe: tener capacidad para comunicarse con sus tutorados y con aquellos que influyen en la labor tutorial, propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la empatía con el tutorado, propiciar la toma de decisiones para reforzar la seguridad y elevar la responsabilidad profesional y personal del alumno.

Las instituciones educativas mencionadas no difieren mucho en cuanto al perfil y funciones del tutor y tienen un común denominador; reconocen que cada alumno es diferente por lo que se centran en la labor de mantener el interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de cada tutorado y en poseer la capacidad para resolver dudas, así como orientarlos de forma integral.

Reseña histórica de la tutoría en la UM

Los antecedentes de la tutoría UM, fueron publicados en la “Guía del tutor”, que aparece en la *Agenda estudiantil* (UM, 2007-2008).

A fines de los ochenta, se comenzó a dar consejería en un lugar específico a quienes lo requerían. Luego a partir de 1992-1993 se asignaron maestros consejeros a los estudiantes para darles seguimiento a su bienestar que incluía visitación domiciliaria. Fue en esa misma década que la UM, abrió el departamento de orientación como el primer medio para proveer consejería a los estudiantes. A partir de

esta década se promovió por primera vez la importancia de que la consejería fuera individualizada y brindada por los docentes.

Ya para el curso escolar 2000-2001 ante el inicio del nuevo plan de estudios, en la UM (2000), en el documento *Compromiso educativo: Plan estratégico institucional 1999-2003* se hizo referencia a la relación tutor-estudiante:

La relación tutor-estudiante se cristaliza en un ambiente de compañerismo en el que el tutor, con un claro concepto de mayordomía personal e institucional, comparte sus talentos en un ejercicio profesional que va más allá de las aulas y los muros de la institución, para interactuar con los estudiantes y los otros públicos a los que sirve. (p.12)

Aunado a esto, en el curso escolar 2002-2003, al estudiar las necesidades estudiantiles a la luz de la retención, ocurrió que el programa de tutoría amplió su propósito y se constituyó en el medio adecuado para aconsejar a los alumnos a alcanzar el éxito estudiantil.

A partir del curso escolar 2003-2004, se integró la guía del tutor en la agenda del estudiante por primera vez. En ese curso escolar el programa de tutoría se fortaleció en cuanto a: constituirse en el medio institucional de dar atención individual al alumno, en su estructura de organización, seguimiento al alumno, en la ayuda de la tecnología al contar con un portal intranet de información académica, financiera, estudiantil de cada alumno y con un sistema de evaluación y reconocimiento que permite realimentar al tutor y al programa mismo.

Durante el curso escolar 2005-2006 se entregaron las primeras constancias a los tutores que cumplieron su función, se llevó a cabo la formación del comité de evaluación para la tutoría, los informes de los tutores fueron dados electrónicamente y la tutoría pudo ser dada también por empleados de apoyo.

De esa manera en el curso escolar 2006-2007 la tutoría llegó a ser un proceso de ayuda sistemática y organizada para el alumno, un programa centrado en todos los alumnos pero particularmente al de alto riesgo de deserción o al que más necesita ayuda, una labor continua y permanente a lo largo de toda la trayectoria del plan de estudios del alumno, una parte integral y funcional del proceso de enseñanza-aprendizaje y no un servicio aislado o esporádico, una labor preventiva e incluso predictiva antes que como tratamiento o corrección.

Fue a partir de ese curso escolar que la palabra mentoría fue sustituida por tutoría, utilizada antes para referirse al PIT, esto para estar acorde con el término usado en México por la ANUIES, a la que el PIT de la UM está afiliado desde el año 2004.

Actualmente, se puede identificar que la tutoría en la UM esta incorporada y encaminada al éxito estudiantil.

El sistema tutorial en la UM

El modelo de atención del estudiante en la UM se fundamenta en la visión institucional del *Compromiso educativo: Plan estratégico Institucional 2000-2005* (UM, 2000), donde se dice que “este compromiso se lleva a cabo con el esfuerzo conjunto de tutores profesionales, especializados y actualizados, con un alto sentido moral que asumen su papel en la educación de los estudiantes como misión de sus vidas” (p. 10). El PIT de la UM está organizado y monitoreado por la Vicerrectoría Estudiantil, a través del departamento de Bienestar Estudiantil, desde sus inicios.

Según el *Compromiso educativo: Plan estratégico Institucional 1999-2003* (UM, 2000)

los tutores se desempeñan con una amplia visión global en armonía con la misión mundial de la institución, pero con una responsabilidad local, siguiendo procesos de autoevaluación, a fin de realizar su acción de modo que se garantice el desarrollo integral de los estudiantes, la institución y su propio crecimiento. (p. 8)

En el *Compromiso educativo: Plan Estratégico 2000-2005* (UM, 2000), mencionado en la *Agenda estudiantil 2003-2004*, se plantea como objetivo general atender de forma individualizada a cada estudiante mediante una plataforma de compañerismo con su tutor, de tal manera que se puedan detectar a tiempo las necesidades del alumno al enfrentar los desafíos educativos. El objetivo principal es que los estudiantes se sientan parte de una gran familia y desarrollen su carácter y capacidades profesionales para cumplir con la misión de sus vidas.

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

Perfil del tutor

El perfil del tutor de la UM aparece por primera vez en el *Manual del docente* (UM, 2004), publicado bajo la responsabilidad de la Vicerrectoría Académica, que dice: los tutores han de modelar en su vida personal y familiar y en su ejercicio profesional las características distintivas que desean transmitir a sus estudiantes. Dichas

características son: (a) un compromiso especial con Dios a partir de una relación personal con él que se manifiesta en la transmisión del conocimiento y valores desde una perspectiva cristiana, (b) un sentido definido de misión en una vida bien planeada, tanto en lo personal, familiar y profesional, (c) un reconocimiento preciso de su mayordomía en el uso de los recursos disponibles, (d) un eficiente conocimiento teórico-práctico para ofrecer un servicio de excelencia en la sociedad contemporánea competitiva, (e) un amplio sentido de misión con visión global y responsabilidad local, (f) una buena disposición a interactuar con los diferentes públicos ante quienes es responsable, (g) una permanente disposición a la autoevaluación para realimentar su desempeño.

En la UM, según el PIT mencionado en la *Agenda estudiantil* (UM, 2007-2008), todos los estudiantes tienen un tutor oficial para apoyarlo a que tenga éxito en su proyecto educativo. Preferentemente se recomienda que el tutor sea elegido por el estudiante de modo que sea su amigo, modelo, compañero, mentor, consejero, guía espiritual y motivador personal, el cual le provee ayuda y asistencia a lo largo de su experiencia estudiantil, vela porque alcance su máximo desarrollo integral, una preparación profesional exitosa, hasta verlo graduar e incorporarse al campo laboral.

De todo lo anterior, se desprenden cinco dimensiones básicas del desempeño del tutor: como modelo, compañero, mentor, motivador y consejero.

El tutor como modelo es un ejemplo para sus estudiantes en su vida personal, familiar y profesional, por lo que debe caracterizarse por un alto sentido moral en todo tiempo, lugar y circunstancia.

El tutor como compañero interactúa amigablemente con los estudiantes dentro y fuera del aula, en las entrevistas de cubículo, en los pasillos, en los jardines, en el

lugar de juegos, en la iglesia, en los internados, en los proyectos de desarrollo comunitario, en los departamentos de trabajo manual y aún en los hogares de los tutores. Estando de esa manera disponible cuando el estudiante lo necesite.

El tutor como mentor apoya, orienta y evalúa sistemáticamente el avance académico de sus estudiantes, resolviendo sus dudas y proveyéndoles asesoría académica cuando lo necesiten. Además vela por sus necesidades y lo orienta en la planificación de su carrera y en la resolución de sus compromisos financieros mientras estudia.

El tutor como motivador inspira y alienta a sus estudiantes a alcanzar su máximo desarrollo integral velando por su participación en los aspectos que encierran los cuatro componentes de su plan de estudio que son: relación con Dios y la revelación, preparación profesional, preparación para la vida y legado cultural.

El tutor como consejero ayuda a sus estudiantes a encontrar respuesta a sus necesidades generales en los procesos de desarrollo de su carácter: madurez, equilibrio emocional y espiritual, formación personal y establecimiento de las relaciones sociales. También los orienta a evitar influencias nocivas y los aconseja en la toma de decisiones.

Objetivos generales

Es esencial para el desarrollo efectivo de los programas institucionales de tutorías, determinar cuáles son los objetivos del proceso. Los siguientes objetivos fueron establecidos por la National Academic Advising Association y han sido adoptados por la UM, aunados al perfil del tutor y al sistema tutorial de la institución. (a) ayudar a los estudiantes a entenderse y aceptarse a sí mismos (clarificando sus valores, comprendiendo sus habilidades, aptitudes, intereses y limitaciones), (b) ayudar a los

estudiantes en la consideración de sus metas personales relacionando los intereses, talentos, habilidades y valores con las profesiones, el mundo laboral, la naturaleza y propósito de la educación superior, (c) ayudar al estudiante a desarrollar un proyecto educativo congruente con sus objetivos y metas personales, (d) ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades para la toma de decisiones, (e) proveer información precisa acerca de los requisitos, procedimientos, recursos y programas de la institución, (f) referir a los estudiantes a otros servicios de apoyo de la institución o de la comunidad, (g) ayudar a los estudiantes a evaluar o reevaluar su progreso en las metas establecidas y en los planes académicos, (h) proveer información acerca de los estudiantes a los tutores y departamentos, (i) proveer un ambiente donde los estudiantes puedan practicar libremente sus creencias e intereses espirituales.

Guía para las funciones del docente-tutor

Con el fin de que el tutor de la UM esté dentro de los lineamientos internacionales que se usan para los programas tutoriales de las escuelas en el ámbito mundial, fue traducida y adaptada de Crockett (2004), la siguiente información referente a las limitaciones y otros aspectos relevantes para el tutor.

Limitaciones de las responsabilidades del tutor

Los tutores debieran estar conscientes de las siguientes limitaciones en lo que respecta a sus responsabilidades:

1. Un tutor no puede tomar decisiones por ningún alumno, pero puede escucharlo atentamente y poner a su consideración varias alternativas.
2. Un tutor no puede incrementar las habilidades naturales de un alumno, pero puede desafiarlo a usarlas al máximo.

3. Un tutor no puede reducir la carga académica o de trabajo de un estudiante en problemas, pero puede hacer recomendaciones a la oficina apropiada para realizar tal ajuste, si se considera conveniente.

4. Un tutor no debe compartir con un alumno ningún tipo de crítica acerca de algún miembro del personal de la universidad, pero puede hacer un contacto amigable con el maestro o empleado implicado en el problema del alumno.

5. Un tutor no puede ser un buen consejero y traicionar la confianza de un alumno en asuntos de naturaleza confidencial. Sin embargo, esto no necesariamente significa que en algún momento no pueda intercambiar información útil con los maestros, preceptores o directores. Tal intercambio debe hacerse de manera discreta y profesional.

6. Un tutor no debiera intentar manejar casos en los que haya desórdenes emocionales clasificados fuera de los patrones de conducta estudiantil considerados como normales. Cuando surjan problemas complejos que requieran apoyo financiero, involucren la salud física o mental, o requieran consejería especial, el tutor debe referir al estudiante a los profesionales en el área a través de la dirección de la escuela.

Puntos importantes para lograr una tutoría efectiva

En el trabajo de tutoría se recomiendan los siguientes aspectos para alcanzar los más altos niveles de éxito: (a) trátase a los estudiantes como personas mostrándoles simpatía, comprensión y respeto, (b) establézcase una relación cálida, genuina y franca, (c) practíquese ser un buen oyente, (d) simpatícese con los estudiantes recordando información personal acerca de ellos, (e) manténgase disponible en su oficina durante las horas anunciadas para atención a estudiantes, (f)

prevéales información precisa y fidedigna, (g) consúltese los catálogos, manuales, etc., o llámese a la persona que pueda dar la información requerida cuando se tenga alguna duda, (h) manténgase informado en cuanto a cuándo y cómo referir a un alumno y familiarícese con las fuentes de referencia, (i) manténgase la calma, no se apresure a referir a un alumno, por otro lado, no se intente manejar situaciones para las cuales no se está calificado y resulten incómodas, (j) que los estudiantes se contacten con las fuentes referenciales en su presencia, toda vez que sea posible, (k) manténgase un contacto frecuente con los estudiantes. Tómese la iniciativa, no se espere a que ellos siempre vengan, (l) enfóquese en las fortalezas de los estudiantes y no en sus limitaciones, (ll) relaciónese con los estudiantes en situaciones informales, (m) sígase de cerca el desarrollo de los estudiantes, (n) determínese las razones de bajo rendimiento académico y del desarrollo integral de los estudiantes e indíqueseles cómo y dónde obtener el apoyo apropiado, (ñ) Practíquese la honestidad con los estudiantes, (o) úsese todas las fuentes de información disponibles, (p) delinése claramente las responsabilidades de los estudiantes, (q) cúmplase con los compromisos hechos a sus estudiantes, (r) aliéntese a los estudiantes a considerar otras opciones de carreras, cuando sea apropiado, (s) téngase un registro anecdótico de conversaciones significativas para futuras consultas, (t) evalúese la efectividad de su tutoría, (u) no se critique a otros miembros del personal de la facultad o de la institución, (v) entérese de las oportunidades de estudio y perspectivas de trabajo de las diferentes profesiones, (w) anímese a los estudiantes a hablar haciéndoles preguntas, (x) no se divulgue información confidencial, (y) clasifíquense las preguntas de sus estudiantes; ¿buscan información, nuestra participación o comprensión?, (z) manténgase genuino y anime a los estudiantes a que ellos también lo sean.

Aunque el simple contacto con los aconsejados es benéfico, mucho más sería si en las entrevistas personales se pudiera conocer cómo está su aprovechamiento académico, la integración al ambiente y la situación financiera. Los asuntos primordiales a saber acerca del aconsejado son: cómo está su familia y si están en comunicación, cómo está su relación personal con Dios, cómo le va en clases, cómo maneja su tiempo, cómo se siente en el ambiente universitario, cuán regular es su alimentación y descanso, cuál es su red de apoyo y si tiene amigos, cómo están sus relaciones sentimentales, qué le está causando ansiedad, cuál es su situación financiera y qué plan tiene.

Motivos de preocupación del tutor

Las siguientes señales pueden indicar que un estudiante necesita ser referido a un profesional.

Comportamientos inusuales: Presenta regresión en sus comportamientos sociales. Se aísla marcadamente y no desea comunicarse. Persiste en conductas antisociales como mentir, robar o en actos incorrectos. Carece de habilidades para establecer relaciones sociales. No puede dormir o duerme mucho. Pierde el apetito o come en exceso. Lloro inexplicablemente o tiene arranques de ira. Se pone extremadamente activo (por ejemplo, habla incesantemente o se pone demasiado inquieto). Se irrita de manera inusual. Tiene desórdenes mentales (por ejemplo, sus conversaciones no tienen sentido). Tiene sentimientos de persecución irracionales.

Cambios traumáticos en las relaciones personales: Muerte de un familiar o amigo cercano. Dificultades en las relaciones familiares o maritales. Dificultades en

las relaciones amorosas. Abuso sexual (por ejemplo, violación, incesto, acoso sexual). Familiar con una enfermedad crónica o terminal.

Alcohol o drogas: Indicios de abuso de alcohol o drogas (por ejemplo come excesivamente o no lo hace, descuida su apariencia física, presenta deterioro mental). Reacciones severas causadas por las drogas (por ejemplo, conductas extravagantes, lagunas mentales inexplicables). Es hijo de un padre alcohólico o drogadicto.

Problemas académicos: Dramático descenso en las calificaciones. Incomprensión o velocidad de lectura baja. Hábitos de estudio deficientes. Ansiedad que incapacita ante los exámenes. Cambio repentino en su desempeño académico. Se ausenta repetidamente de clases.

Problemas de orientación vocacional: Insatisfacción con la carrera. Aspiraciones vocacionales irrealistas. Confusión en cuanto a intereses, habilidades o valores. Indecisión crónica o conflicto para decidirse. Incertidumbre acerca de las opciones profesionales.

Tomadas individualmente, cualquiera de estas señales puede ser insuficiente para justificar una intervención. En casos de alumnos que requieren atención especializada, la UM cuenta con los siguientes profesionales a los cuales se pueden encausar luego de advertir tempranamente una tendencia o un problema para oportunamente ser atendidos: Atención espiritual: capellanes de las facultades y líderes espirituales. Consejería especializada: apoyo psicológico, atención primaria en depresiones, ideas suicidas, bulimia, anorexia, etc. Apoyo psicopedagógico: en orientación vocacional y apoyo para el aprendizaje. Finanzas Estudiantiles: asistencia para diagnosticar su situación financiera y ofrecer oportunidades de autofinanciamiento en los departamentos de trabajo que en ese momento tenga vacantes. Colportaje estudiantil: capacitación

para ventas de material bibliográfico, transporte y lugares para promocionarlos. Salud: clínicas de salud, especialistas en control de adicciones, atención psiquiátrica, problemas de obesidad y desintoxicación.

Éstas son algunas de las funciones del docente-tutor de la UM desde la perspectiva del modelo integral de tutoría que se práctica en esa institución, la cual concibe a la educación como el desarrollo armonioso de todas las facultades del individuo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Introducción

En este capítulo se presenta la metodología de investigación. Se incluye una breve descripción del tipo de investigación que se realizó. Incluye el instrumento a utilizar y las características de la población que se seleccionó.

Diseño de la investigación

Este estudio es de tipo descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características o rasgos importantes del fenómeno ha analizar. También es correlacional pues busca establecer la diferencia entre las variables principales. Es de corte transversal pues sólo se hizo una medición de las variables y de corte cuantitativo ya que se pretendió ser objetivo al valorar las variables.

Población del estudio

Esta investigación se enfocó en todos los estudiantes de pregrado de la UM inscritos en el período escolar enero-mayo 2007 y que tenían un tutor asignado. Se intentó aplicar el instrumento a todos los involucrados, por lo que no se pretendió hacer un muestreo, sino un censo.

Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se brindan las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales

de cada variable involucrada en el estudio.

Tabla 1

Operacionalización 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, y 5, muy importante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La buena disposición que muestra para atenderte. 2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas. 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo. 4. La capacidad para escuchar tus problemas. 5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual. 6. La disposición para mantener una comunicación permanente. 7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles. 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina. 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula. 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores. 11. La visita de tu tutor a tu domicilio. 12. Las entrevistas individuales con tu tutor. 13. El interés de tu tutor en tu éxito académico 14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente. 15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual. 16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera. 17. El interés de tu tutor en tus problemas personales. 18. Que la universidad provea un programa de tutoría. 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo. 20. Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional. 	<p>Escala métrica. Las respuestas se suman de 20 a 100, a mayor puntaje, mayor importancia del PIT.</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	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, y 5, muy satisfecho.	Escala métrica. Las respuestas se suman de 20 a 100, a mayor puntaje, mayor satisfacción con el PIT.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. La buena disposición que muestra para atenderte. 2. La cordialidad y la capacidad del tutor para logra crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas. 3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo. 4. La capacidad para escuchar tus problemas. 5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual. 6. La disposición para mantener una comunicación permanente. 7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles. 8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina. 9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula. 10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores. 11. La visita de tu tutor a tu domicilio. 12. Las entrevistas individuales con tu tutor. 13. El interés de tu tutor en tu éxito académico 14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente. 15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual. 16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera. 17. El interés de tu tutor en tus problemas personales. 18. Que la universidad provea un programa de tutoría. 19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo. 20. Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional. 	
Carrera	Programa académico al cual esta adscrita la persona que contesta	Carrera: La carrera que estudia el alumno	Se identifica cada carrera con un número diferente. Escala nominal
Nivel académico	Grado o situación en la que se encuentra la persona en la	Primer ingreso, reingreso, o graduando	Se identifica cada situación con un número diferente del 1 al

	carrera que estudia		3 en el mismo orden en el que se presentan. Escala nominal
Matrícula	Número único que se le proporciona al estudiante al ingresar a la Institución	Matrícula: Números de la matricula del alumno	El número que indique el estudiante. Escala nominal
Tutor	Nombre del docente asignado como tutor del estudiante	Mi tutor es: El nombre del tutor del alumno	Se identifica a cada tutor con un número diferente. Escala nominal

Descripción del instrumento

El instrumento utilizado fue una encuesta (ver Apéndice A) para evaluar el servicio de la tutoría elaborada por personas encargadas de los PIT en la UM, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ANUIES. Contiene 20 declaraciones, algunas sugeridas por la ANUIES (2003) en el documento *Programas institucionales de tutorías. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* y otras fueron elaboradas de acuerdo con la particularidad de los PIT de la UM. El propósito del instrumento fue conocer cuán importante es para el alumno el apoyo de un tutor en su trayectoria estudiantil y cuán satisfecho se encontraba con el servicio recibido. Esta encuesta ya se ha aplicado en otras ocasiones para estos fines; sin embargo, fue la primera ocasión en aplicarse con el propósito de realizar un estudio formal de investigación. Los datos que el alumno debe proporcionar son los siguientes: Carrera, grado o situación en la que se encuentra (primer ingreso, reingreso o graduando), número de matrícula y el nombre

de su tutor. Algunos de estos datos serán útiles para realizar actividades relacionadas con el PIT, 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 instrumento es autoaplicable. El cuán importante se encuentra en la columna izquierda, en una escala del 1 al 5, de acuerdo con los valores: nada, poco, medianamente, importante y muy importante. El cuán satisfecho, se encuentra en la columna derecha en una escala del 1 al 5, de acuerdo con los valores: nada, poco, medianamente, satisfecho y muy satisfecho.

Pautas para la administración del Instrumento

Primeramente se mandó reproducir la encuesta en una imprenta para después ponerlas en sobres de acuerdo con el número de alumnos inscritos en cada carrera. Estos sobres se entregaron a los coordinadores de las facultades y escuelas, siendo éstos los responsables de que la encuesta se aplicase a los alumnos. La encuesta se aplicó en el aula escolar correspondiente a cada grupo de las diferentes carreras. Cada alumno del grupo recibió una encuesta y se les dieron las indicaciones precisas para contestarla.

Posteriormente se efectuó la recolección de los sobres con las encuestas aplicadas en la coordinación de las facultades y escuelas. Se verificó que las encuestas contenidas en los sobres hubiesen sido contestadas por todos los grupos de la carrera correspondiente; en su defecto se procedió a reenviar las encuestas y se supervisó la aplicación. Finalmente se preparó este material para realizar el ingreso de los datos en el programa a utilizar.

Procesos estadísticos

Para el análisis de los datos recolectados se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS 14). En primera instancia se hizo una revisión de las encuestas contestadas, eliminando las que no contaban con toda la información solicitada. Los procesos estadísticos seguidos se iniciaron con la descripción de las variables para posteriormente pasar a las pruebas de hipótesis. Antes de proceder a la prueba de hipótesis se aplicó el análisis factorial y el alpha de Cronbach para determinar la validez y confiabilidad del instrumento. Se requirió usar la t de Student para determinar la diferencia entre importancia y satisfacción de la tutoría.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Los resultados que se presentan en este capítulo fueron obtenidos a partir de los análisis estadísticos realizados a los datos recolectados mediante la administración de la encuesta aplicada por el PIT de la UM. Los resultados completos del análisis estadístico entre las variables se incluyen en el Apéndice B.

Características demográficas de la muestra

La población en estudio estuvo constituida por todos los estudiantes de pregrado de la UM que cuentan con un tutor. Participaron alumnos de todas las facultades (ver Tabla 2). Se eliminaron 119 encuestas por no tener contestadas al menos 90% de las declaraciones. Finalmente la muestra de la investigación fue de 978 alumnos, que corresponden a 68% de estudiantes de la UM inscritos durante el periodo escolar enero-mayo del año 2007. Participaron estudiantes de todos los semestres, correspondientes a las 26 carreras que ofrece la institución, de los cuales 37% pertenecían a la Facultad de Ciencias de la Salud.

Validación del instrumento

Se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar las dimensiones internas del instrumento. Para la importancia de la tutoría, el tamaño de la muestra fue suficiente ($KMO = 0.970$), y las relaciones se dieron con la fuerza necesaria como para

realizarlo, según la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2(190) = 12618.1, p = 0.000$). Este análisis agrupó dos dimensiones subyacentes (ver Tabla 3), explicando 63% de la varianza, después de una rotación ortogonal varimax, que converge en tres iteraciones.

Tabla 2

Participantes por facultad

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

Al considerar la satisfacción con la tutoría, el tamaño de la muestra también resultó suficiente (KMO = .976) así como la esfericidad de Bartlett significativa ($\chi^2(190) = 13317.688, p = 0.000$). De la misma manera que la importancia de la tutoría, en la satisfacción se identificaron las mismas dimensiones constituidas por las mismas declaraciones, explicando 65% de la varianza. Sólo mostraron cargas compartidas importantes las declaraciones 13, 14 y 15 (ver Tabla 3). A pesar de estas cargas compartidas, se puede considerar que las declaraciones se agruparon de manera similar tanto para la importancia como la satisfacción con la tutoría.

Si se considera la naturaleza de las declaraciones del factor 1 (ver Tabla 3), se podría definir a esta dimensión como el interés mostrado por los tutores en los tutorados. Al considerar la naturaleza de las declaraciones del factor 2, se perciben

con el interés mostrado ($\alpha = 0.937$) y con las capacidades del tutor ($\alpha = 0.929$).

Comportamiento de las variables

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

Importancia de la tutoría

Esta variable se midió a través de 20 declaraciones valoradas en una escala Likert de 5 opciones: 1, nada importante, 2, poco importante, 3, medianamente importante, 4, importante, y 5, muy importante, por lo que la escala varía de 20 a 100 puntos. El grado de importancia se obtuvo mediante la suma de las respuestas dadas por cada estudiante. En general a todos los estudiantes les resultó importante la tutoría ($M = 86.8$, $SD = 12.97$) y muy cercana al nivel de muy importante (90 o más puntos). También mostró un sesgo negativo (asimetría = -1.195) y una curtosis positiva (1.289), que indican un comportamiento diferente a la distribución normal. De hecho 51% de los estudiantes consideró muy importante la tutoría, mientras que sólo 2% la consideró poco importante (menos de 50 puntos), lo que genera precisamente el sesgo y el comportamiento leptocúrtico.

Al considerar las 20 declaraciones (ver Tabla 4) de manera independiente y en una escala de 1 a 5, se perciben en nivel de muy importante los aspectos (I3) el trato respetuoso y atento del tutor contigo ($M = 4.63$, $SD = 0.639$), (I19) el escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo ($M = 4.61$, $SD = 0.747$) y (I2) la cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer

tus problemas ($M = 4.50$, $SD = 0.729$). El resto de las declaraciones caen en el nivel de importante, resaltando la declaración correspondiente a (I11) la visita del tutor al domicilio ($M = 3.60$, $SD = 1.275$), que resulta ser la menos importante para los estudiantes ya que está más cerca del nivel de medianamente importante.

Satisfacción de la tutoría

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

En general los estudiantes, dijeron estar satisfechos con la tutoría ($M = 84.2$, $SD = 14.01$). También muestra un sesgo negativo (asimetría = -0.975) y una curtosis positiva (0.682), que indican un comportamiento diferente a la distribución normal. De hecho 42% de los estudiantes dijo estar muy satisfechos con la tutoría, mientras que sólo 2% dijo estar poco satisfecho (más de 50 puntos), lo que genera precisamente el sesgo y el comportamiento leptocúrtico.

Al considerar las 20 declaraciones (ver Tabla 4) de manera independiente y en una escala de 1 a 5, se percibe en nivel de muy satisfecho en (S3) trato respetuoso y atento del tutor ($M = 4.53$, $SD = 0.701$). El resto de las declaraciones caen en el nivel de medianamente satisfecho y satisfecho, resaltando la declaración sobre (S11) la visita del tutor al domicilio ($M = 3.51$, $SD = 1.344$) en la cual también los estudiantes dicen estar menos satisfechos ya que está más cerca del nivel de medianamente satisfecho.

Tabla 4

Descriptivos de las declaraciones de importancia y satisfacción de la tutoría

Declaraciones	IMP		SAT	
	M	SD	M	SD
1. La buena disposición que muestra para atenderte	4.5	.77	4.3	.82
2. La cordialidad y la capacidad para crear un clima de confianza	4.5	.73	4.3	.86
3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	4.6	.64	4.5	.70
4. La capacidad para escuchar tus problemas	4.4	.83	4.3	.89
5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención	4.3	.83	4.2	.87
6. La disposición para mantener una comunicación permanente	4.4	.81	4.2	.90
7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte	4.4	.81	4.3	.83
8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	4.3	.85	4.2	.90
9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	4.2	.95	4.1	1.07
10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	4.2	.98	4.2	.94
11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	3.6	1.27	3.5	1.34
12. Las entrevistas individuales con tu tutor	4.1	.96	4.0	1.04
13. El interés de tu tutor en tu éxito académico	4.4	.85	4.2	.94
14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente	4.3	.92	4.2	.93
15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual	4.4	.90	4.2	.94
16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera	4.1	1.03	4.0	1.03
17. El interés de tu tutor en tus problemas personales	4.2	1.02	4.1	1.04
18. Que la universidad provea un programa de tutoría	4.3	.99	4.2	.94
19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	4.6	.75	4.4	.95
20. Que las características distintivas reflejen la filosofía y misión	4.5	.78	4.4	.79

Prueba de hipótesis

La hipótesis del estudio establece que existe diferencia entre la importancia y satisfacción de la tutoría en estudiantes de la UM. Esto pone a prueba la siguiente hipótesis nula:

Ho. No existe diferencia entre la importancia y la satisfacción de la tutoría en los estudiantes universitarios de la UM.

Dado que el nivel de medición de las variables es a nivel métrico, se recurrió a la prueba t de Student para muestras pareadas. La prueba resulta significativa ($t(809) = 4.707, p = 0.000$) por lo que no hay suficiente evidencia como para aceptar la hipótesis nula como verdadera, aceptando entonces la hipótesis de investigación. Se concluye que existe diferencia significativa entre la importancia y la satisfacción de la tutoría en los estudiantes universitarios de la UM. En este sentido la media de la importancia ($M = 86.74$) resulta mayor que la media de la satisfacción ($M = 84.41$), implicando un tamaño del efecto (ez) de 0.174. La Figura 1 permite tener una idea más clara de la diferencia entre las medias. A pesar de que la diferencia es significativa, no resulta ser importante.

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

Al realizar el mismo análisis a las declaraciones (ver apéndice B), resulta que las cuatro primeras declaraciones con mayor tamaño del efecto fueron de la dimensión de la capacidad del tutor: la cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima

de confianza ($ez = 0.29$), el escoger al tutor por ti mismo ($ez = 0.28$), la disposición para mantener una comunicación permanente ($ez = 0.23$) y la buena disposición que muestra al atenderte ($ez = 0.22$). Respecto al interés del tutor, las dos declaraciones con mayor tamaño del efecto fueron: el interés en tu éxito académico ($ez = 0.21$) y el interés en tu crecimiento espiritual ($ez = 0.19$). La única declaración que tiene un tamaño del efecto negativo, aunque muy cercano a cero, fue: los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores ($ez = -0.05$), lo cual indica que el nivel de satisfacción en general es mayor que la importancia.

Figura 1. Gráfico de caja y bigotes para la importancia y satisfacción de la tutoría.

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

Comparación relativa: Si se valora la importancia y la satisfacción indicados en la encuesta, comparando los valores relativos, se pueden dar tres opciones: La importancia es mayor que la satisfacción, la importancia es igual a la satisfacción o la importancia es menor que la satisfacción. Cuando la importancia y la satisfacción son iguales, pueden ocurrir dos cosas: que sean iguales con valores bajos (no es importante ni están satisfechos) o con valores altos (es importante y están satisfechos). Recordando que la escala de medición para ambas variables tiene un rango de 20 a 100, es posible tomar como punto de corte los 70 puntos que corresponden al punto

medio entre medianamente importante e importante. Valores menores a 70 indicarían que no les importa ni les satisface. Valores mayores o iguales a 70 indicarían que les importa o satisface. La Figura 2 muestra los porcentajes de estudiantes según sus valoraciones relativas de importancia y satisfacción. Sólo 21% indicó valores iguales de importancia y satisfacción. Se observa que 47% no están satisfechos con respecto al nivel de importancia que le dieron a la tutoría.

Comparación bajo criterio: En este caso se consideran los 70 puntos de las escalas de importancia y satisfacción como punto de corte para decidir un nivel positivo y negativo de medición. En este caso la Figura 3 nos muestra que aproximadamente cuatro quintas partes de los estudiantes consideraron importante y están satisfechos con la tutoría de la UM. Es decir, una quinta parte valoró en un nivel bajo uno o ambos aspectos.

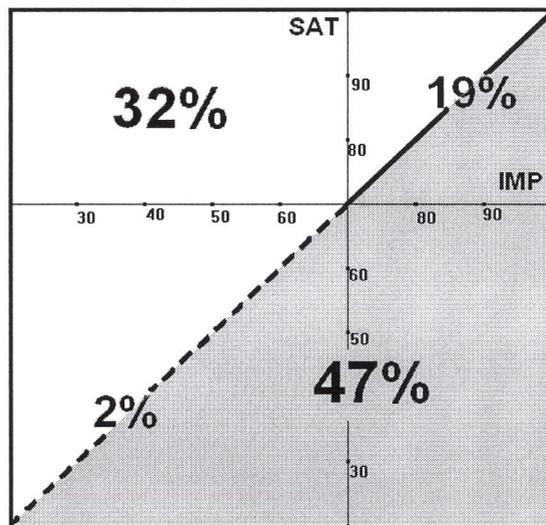


Figura 2. Comparación relativa entre importancia y satisfacción de la tutoría.

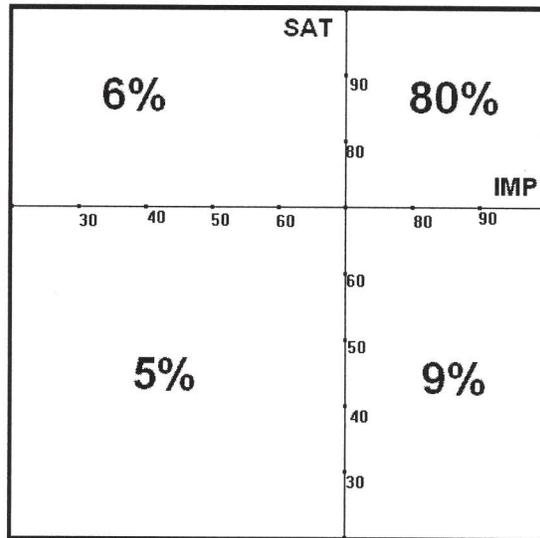


Figura 3. Comparación por criterio entre importancia y satisfacción de la tutoría.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen

La presente investigación estudió la posible diferencia existente entre el nivel de importancia y satisfacción que los alumnos de la UM dan a la tutoría. El diseño utilizado fue de tipo correlacional y descriptivo. También es de corte transversal, ya que sólo se hizo una medición de las variables, y de corte cuantitativo, pues se pretendió ser objetivo al valorar las variables.

No se encontraron suficientes evidencias estadísticas como para aceptar la hipótesis nula como verdadera, aceptando entonces la hipótesis de investigación, que establece que existe diferencia significativa entre la importancia y satisfacción que los estudiantes de la UM manifiestan acerca de la tutoría.

La muestra estuvo constituida por 68% de la población de estudiantes de pregrado inscritos en la UM, Nuevo León, en el periodo escolar enero-mayo del año 2007.

Para la validación del instrumento se realizó un análisis factorial exploratorio identificando las dimensiones internas del instrumento. Se identificaron dos factores de las declaraciones, las cuales se agruparon de manera similar tanto para la importancia como la satisfacción, a excepción de tres declaraciones (13,14 y 15) que mostraron cargas compartidas importantes.

Para proveer un marco teórico de las variables derivadas del tópico de esta investigación (importancia y satisfacción de la tutoría manifestada por los estudiantes de la UM), se hizo una revisión de libros y revistas existentes en el departamento del PIT y en la biblioteca electrónica de la UM se consultaron diferentes archivos de bases de datos fidedignas relacionadas con el tópico. Para enriquecer el estudio se recopiló información reciente de encuentros y seminarios nacionales y estatales sobre tutoría en las IES.

Discusión de los resultados

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

En un estudio realizado en la UANL por Cantú y Vázquez (2006), acerca del grado de satisfacción que brinda a los estudiantes un PIT, se encontró que 42% de los estudiantes no percibían al PIT como algo que les ayude a ser mejores estudiantes y a experimentar un beneficio positivo. Sin embargo el resto, 58%, declaró que se "siente a gusto con su tutor" y dijo estar muy satisfecho con el servicio del PIT. Los hallazgos de este estudio demostraron similitud en cuanto a satisfacción del PIT en la UM, pues 86% de los estudiantes dijo estar satisfecho o muy satisfecho con el servicio del PIT, aunque no es así respecto a la importancia, pues sólo 11% de los estudiantes no consideró importante la tutoría en la UM.

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

Por otra parte, Cuevas y Martínez (2006), de la UG llevaron a cabo una evaluación con el objetivo de conocer la importancia y la satisfacción de los estudiantes respecto al programa de tutorías. Constataron que 91% de los encuestados consideró la tutoría como un apoyo importante para ellos, contra 63% que dijo estar satisfecho con la atención que se les brindó. Mientras que en este estudio en la UM, los resultados globales declararon que 89% lo consideró dentro del nivel de importante y 86% dijo estar satisfechos del PIT.

Con respecto a esta investigación, cabe mencionar que la pertinente participación del personal encargado del PIT en esta institución, se ve reflejado en los resultados de este estudio.

Conclusiones del estudio

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas del estudio en relación con sus propósitos.

1. Se encontró una diferencia significativa general entre la importancia y satisfacción en los estudiantes de la UM acerca de la tutoría. Aunque la diferencia fue

significativa, resultando mayor la importancia, no se consideró relevante al tomar en cuenta el tamaño del efecto.

2. De los estudiantes 51% consideró muy importante la tutoría, mientras que sólo 2% la consideró poco importante. El resto la consideró medianamente importante o importante.

3. De los estudiantes 42% consideró estar muy satisfechos con la tutoría, mientras que sólo 2% consideró estar poco satisfechos. El resto dijo estar medianamente satisfecho o satisfecho.

4. Aproximadamente cuatro quintas partes de los estudiantes consideraron importante la tutoría de la UM y manifestaron un nivel aceptable de satisfacción con ella. Es decir, una quinta parte valora en un nivel bajo a uno o ambos aspectos.

5. De la población encuestada 21% indicó valores iguales tanto en importancia como en satisfacción con la tutoría, y se observó que 47% no estaba satisfechos con respecto al nivel de importancia que le dan a la tutoría.

6. Alcanzaron el nivel de muy importante las declaraciones: (3) el trato respetuoso y atento del tutor, (19) el escoger el maestro o empleado tutor y (2) la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que permita exponer sus problemas. El resto de las declaraciones cayeron en el nivel de importante.

7. La declaración que valora la (11) visita del tutor al domicilio resultó ser la media más baja, tanto en importancia, como en satisfacción, ubicándose ambas muy cerca del nivel de importante.

8. Se percibió en nivel de muy satisfecho la declaración que considera (3) el trato respetuoso y atento del tutor. Las demás caen en el nivel de satisfechos.

El instrumento que se utilizó parece valorar dos factores del PIT; éstos son el interés y las capacidades del tutor, de los cuales se dieron los siguientes resultados:

9. La media de la importancia que dieron al interés del tutor fue mayor que la media de la satisfacción. La media de la importancia que dieron a las capacidades del tutor también resultó ser mayor que la satisfacción. Por lo tanto se concluyó que las diferencias más relevantes entre la importancia y la satisfacción de la tutoría, se dieron en la comparación entre las capacidades de los tutores.

10. Respecto al interés del tutor, las dos declaraciones más relevantes en cuanto a la comparación entre importancia y satisfacción fueron: el interés en el éxito académico y el interés en su crecimiento espiritual. La única declaración que indicó que el nivel de satisfacción es mayor que la importancia fue la que involucra los encuentros con su tutor en las asambleas por tutores.

11. Las cuatro declaraciones más relevantes en las comparaciones entre importancia y satisfacción relacionadas con la capacidad del tutor fueron: la cordialidad y capacidad del tutor para crear un clima de confianza, el escoger al tutor, la disposición para mantener una comunicación permanente y la buena disposición que muestra al atenderle.

Recomendaciones

De las conclusiones obtenidas de este estudio se derivan las siguientes recomendaciones:

1. Partiendo de los resultados, en donde se señala que las diferencias más relevantes entre la importancia y la satisfacción de la tutoría se dan al comparar la capacidad de los tutores, y tomando en cuenta que el alumno considera muy importante la

cordialidad y capacidad del tutor, se puntualiza la necesidad de que el personal encargado del PIT en la UM tome acciones para ofrecer capacitación a los docentes-tutores. No sólo de instrucciones para realizar el trabajo, sino capacitación en el manejo de técnicas, estrategias y herramientas que puedan emplearse en la práctica de la tutoría. A continuación se describen algunas sugerencias:

Plantear una propuesta formal a quien corresponda, para la posibilidad de ofrecer un diplomado en tutorías a los docentes tutores.

Motivar a los tutores, incentivándolos para que participen en encuentros, talleres, seminarios y demás capacitaciones de tutorías.

Capacitar a tutores en las técnicas de consejería que se emplean en instituciones como el IPN, UANL, UAG, los análisis de casos, técnicas de la entrevista y el arte de la comunicación, entre otras.

2. Ya que la visitación del tutor al domicilio resulta ser la media más baja en ambas variables y apenas alcanza el nivel de importante y satisfecho, debe realizarse más investigación acerca de este aspecto, tomando en cuenta a los actores principales antes de tomar medidas al respecto.

3. Los encuentros en las asambleas por tutores es el único aspecto donde se presenta tamaño del efecto negativo entre la importancia y satisfacción. Es decir, los estudiantes están más satisfechos que el nivel de importancia que le otorgan. Aunque el nivel de tamaño del efecto es muy bajo, puede estar dando indicios de alguna situación que requiera definirse.

4. A otros investigadores se les recomienda investigar acerca de los niveles de importancia y satisfacción de los docentes-tutores al ofrecer el servicio de la tutoría y

determinar si existe diferencia significativa entre ambas variables. También sería interesante comparar los resultados con este estudio.

A lo largo de los años las instituciones educativas han mostrado especial interés por la formación, capacitación y desarrollo de habilidades en sus docentes. Actualmente se observa un interés especial respecto a la capacitación de los docentes en el área de la tutoría para que se encausen los conocimientos, actitudes y experiencias adquiridas. Se pretende que, de acuerdo con la capacidad e interés del tutor y la disposición del alumno, se facilite y simplifique el proceso de la tutoría, ubicando al tutor en un rol de promotor de una formación integral lo cual requiere, además de conocimientos, una gran capacidad humana.

Conclusiones

Los hallazgos demostraron que no se perciben diferencias relevantes entre la importancia y satisfacción en los estudiantes de la UM acerca de la tutoría, ya que el efecto tamaño es muy poco en las diferencias que se establecen entre las medias. En suma, 89% de los tutorados consideran importante el servicio del PIT y 86% declaran estar satisfechos con este servicio, esto da la pauta para concluir que las expectativas de los estudiantes, respecto al PIT, en general están siendo cumplidas. Sin embargo, es necesario considerar con mayor detenimiento los aspectos que no satisfacen a 47% de estudiantes, según el nivel de importancia que le dan a la tutoría.

Por otro lado, ya que los tutores, según los estudiantes, manifiestan un notable interés por dar la atención requerida, se hicieron las recomendaciones y sugerencias pertinentes para fortalecer el aspecto de la capacitación del docente-tutor. Para que esta actividad se realice con las herramientas necesarias a la mano, se

necesita diseñar un plan gradual en el que se establezca un sistema para proporcionar capacitación permanente para el desempeño de la tutoría.

Por último, cabe mencionar que la UM, al igual que otras instituciones de renombre que operan bajo las propuestas de los programas de la ANUIES, es una institución donde el PIT es considerado como un factor importante en el desarrollo integral del educando, no sólo porque su filosofía educativa la compromete a aplicar los procesos de estos programas con altos estándares de calidad, sino por las satisfacciones de una tarea bien realizada.

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.

Carrera: _____ Primer ingreso: ____ reingreso ____ graduando ____

Matrícula: _____ Mi tutor es _____

Indica cuán importante (columna izquierda) o cuán satisfecho (columna derecha) te encuentras en una escala del 1 al 5 de acuerdo 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	1. La buena disposición que muestra para atender-te	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. La capacidad para escuchar tus problemas	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. El dominio de métodos pedagógicos en la atención individual	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. La disposición para mantener una comunicación permanente	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo/ oficina	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas tutores	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. La visita de tu tutor a tu domicilio	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Las entrevistas individuales con tu tutor	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. El interés de tu tutor en tu éxito académico	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. El interés de tu tutor en tu integración al ambiente	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. El interés de tu tutor en tu crecimiento espiritual	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. El interés de tu tutor en tu solvencia financiera	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. El interés de tu tutor en tus problemas personales	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Que la universidad provea un programa de tutoría	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Que las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	1	2	3	4	5

APÉDICE B

RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Tablas de frecuencia para las declaraciones del instrumento

Facultad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Artes y Comunicación	78	8.0	8.0	8.0
	Ciencias Administrativas	163	16.7	16.7	24.6
	Ciencias de la Salud	361	36.9	36.9	61.6
	Educación y Psicología	176	18.0	18.0	79.6
	Teología	102	10.4	10.4	90.0
	Ingeniería y Tecnología	74	7.6	7.6	97.5
	Música	24	2.5	2.5	100.0
	Total	978	100.0	100.0	

Semestre

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	203	20.8	22.0	22.0
	2	598	61.1	64.8	86.8
	3	122	12.5	13.2	100.0
	Total	923	94.4	100.0	
Missing	System	55	5.6		
Total		978	100.0		

I1. La buena disposición que muestra para atenderte

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	3	.3	.3	.3
	Poco importante	26	2.7	2.7	3.0
	Medianamente importante	71	7.3	7.3	10.2
	Importante	282	28.8	28.9	39.1
	Muy importante	594	60.7	60.9	100.0
	Total	976	99.8	100.0	
Missing	System	2	.2		
Total		978	100.0		

12. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	5	.5	.5	.5
	Poco importante	11	1.1	1.1	1.6
	Medianamente importante	74	7.6	7.6	9.2
	Importante	291	29.8	29.8	39.1
	Muy importante	594	60.7	60.9	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

13. El trato respetuoso y atento del tutor contigo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	3	.3	.3	.3
	Poco importante	5	.5	.5	.8
	Medianamente importante	52	5.3	5.3	6.1
	Importante	233	23.8	23.9	30.0
	Muy importante	683	69.8	70.0	100.0
	Total	976	99.8	100.0	
Missing	System	2	.2		
Total		978	100.0		

14. La capacidad para escuchar tus problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	9	.9	.9	.9
	Poco importante	22	2.2	2.3	3.2
	Medianamente importante	90	9.2	9.4	12.6
	Importante	269	27.5	28.0	40.6
	Muy importante	571	58.4	59.4	100.0
	Total	961	98.3	100.0	
Missing	System	17	1.7		
Total		978	100.0		

15. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	6	.6	.6	.6
	Poco importante	21	2.1	2.2	2.8
	Medianamente importante	127	13.0	13.1	15.9
	Importante	299	30.6	30.8	46.7
	Muy importante	518	53.0	53.3	100.0
	Total	971	99.3	100.0	
Missing	System	7	.7		
Total		978	100.0		

16. La disposición para mantener una comunicación permanente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	4	.4	.4	.4
	Poco importante	23	2.4	2.4	2.8
	Medianamente importante	110	11.2	11.3	14.0
	Importante	313	32.0	32.0	46.1
	Muy importante	527	53.9	53.9	100.0
	Total	977	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		978	100.0		

17. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	6	.6	.6	.6
	Poco importante	25	2.6	2.6	3.2
	Medianamente importante	92	9.4	9.5	12.7
	Importante	308	31.5	31.8	44.5
	Muy importante	538	55.0	55.5	100.0
	Total	969	99.1	100.0	
Missing	System	9	.9		
Total		978	100.0		

18. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	6	.6	.6	.6
	Poco importante	24	2.5	2.5	3.1
	Medianamente importante	135	13.8	13.8	16.9
	Importante	282	28.8	28.9	45.8
	Muy importante	530	54.2	54.2	100.0
	Total	977	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		978	100.0		

19. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	19	1.9	2.0	2.0
	Poco importante	31	3.2	3.2	5.2
	Medianamente importante	139	14.2	14.3	19.5
	Importante	288	29.4	29.7	49.2
	Muy importante	492	50.3	50.8	100.0
	Total	969	99.1	100.0	
Missing	System	9	.9		
Total		978	100.0		

110. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	21	2.1	2.2	2.2
	Poco importante	42	4.3	4.3	6.5
	Medianamente importante	152	15.5	15.6	22.1
	Importante	304	31.1	31.3	53.4
	Muy importante	453	46.3	46.6	100.0
	Total	972	99.4	100.0	
Missing	System	6	.6		
Total		978	100.0		

111. La visitación de tu tutor a tu domicilio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	85	8.7	8.8	8.8
	Poco importante	107	10.9	11.0	19.8
	Medianamente importante	226	23.1	23.3	43.0
	Importante	243	24.8	25.0	68.1
	Muy importante	310	31.7	31.9	100.0
	Total	971	99.3	100.0	
Missing	System	7	.7		
Total		978	100.0		

112. Las entrevistas individuales con tu tutor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	15	1.5	1.5	1.5
	Poco importante	49	5.0	5.1	6.6
	Medianamente importante	150	15.3	15.5	22.1
	Importante	320	32.7	33.0	55.1
	Muy importante	436	44.6	44.9	100.0
	Total	970	99.2	100.0	
Missing	System	8	.8		
Total		978	100.0		

I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	11	1.1	1.1	1.1
	Poco importante	25	2.6	2.6	3.7
	Medianamente importante	90	9.2	9.2	12.9
	Importante	260	26.6	26.6	39.5
	Muy importante	591	60.4	60.5	100.0
	Total	977	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		978	100.0		

I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	16	1.6	1.6	1.6
	Poco importante	35	3.6	3.6	5.2
	Medianamente importante	113	11.6	11.6	16.9
	Importante	308	31.5	31.7	48.5
	Muy importante	501	51.2	51.5	100.0
	Total	973	99.5	100.0	
Missing	System	5	.5		
Total		978	100.0		

I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	18	1.8	1.8	1.8
	Poco importante	24	2.5	2.5	4.3
	Medianamente importante	99	10.1	10.2	14.5
	Importante	281	28.7	28.9	43.3
	Muy importante	552	56.4	56.7	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	29	3.0	3.0	3.0
	Poco importante	48	4.9	4.9	7.9
	Medianamente importante	144	14.7	14.8	22.7
	Importante	313	32.0	32.1	54.8
	Muy importante	441	45.1	45.2	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

117. El interés de tu tutor por tus problemas personales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	27	2.8	2.8	2.8
	Poco importante	48	4.9	4.9	7.7
	Medianamente importante	127	13.0	13.0	20.7
	Importante	275	28.1	28.2	49.0
	Muy importante	497	50.8	51.0	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

118. La universidad provea un programa de tutoría

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	26	2.7	2.7	2.7
	Poco importante	39	4.0	4.0	6.7
	Medianamente importante	103	10.5	10.6	17.3
	Importante	262	26.8	26.9	44.2
	Muy importante	543	55.5	55.8	100.0
	Total	973	99.5	100.0	
Missing	System	5	.5		
Total		978	100.0		

119. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	10	1.0	1.0	1.0
	Poco importante	12	1.2	1.2	2.3
	Medianamente importante	60	6.1	6.2	8.4
	Importante	182	18.6	18.7	27.1
	Muy importante	711	72.7	72.9	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

120. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada importante	8	.8	.8	.8
	Poco importante	17	1.7	1.7	2.6
	Medianamente importante	75	7.7	7.7	10.3
	Importante	262	26.8	26.9	37.1
	Muy importante	613	62.7	62.9	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

S1. La buena disposición que muestra para atenderte

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	3	.3	.3	.3
	Poco satisfecho	31	3.2	3.2	3.5
	Medianamente satisfecho	112	11.5	11.5	15.0
	Satisfecho	354	36.2	36.3	51.2
	Muy satisfecho	476	48.7	48.8	100.0
	Total	976	99.8	100.0	
Missing	System	2	.2		
Total		978	100.0		

S2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	8	.8	.8	.8
	Poco satisfecho	38	3.9	3.9	4.7
	Medianamente satisfecho	100	10.2	10.3	15.0
	Satisfecho	364	37.2	37.4	52.4
	Muy satisfecho	464	47.4	47.6	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	1	.1	.1	.1
	Poco satisfecho	14	1.4	1.4	1.5
	Medianamente satisfecho	70	7.2	7.2	8.7
	Satisfecho	267	27.3	27.4	36.1
	Muy satisfecho	622	63.6	63.9	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

S4. La capacidad para escuchar tus problemas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	11	1.1	1.1	1.1
	Poco satisfecho	37	3.8	3.8	5.0
	Medianamente satisfecho	112	11.5	11.6	16.6
	Satisfecho	322	32.9	33.4	50.0
	Muy satisfecho	482	49.3	50.0	100.0
	Total	964	98.6	100.0	
Missing	System	14	1.4		
Total		978	100.0		

S5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	8	.8	.8	.8
	Poco satisfecho	32	3.3	3.3	4.1
	Medianamente satisfecho	141	14.4	14.6	18.7
	Satisfecho	348	35.6	36.0	54.6
	Muy satisfecho	439	44.9	45.4	100.0
	Total	968	99.0	100.0	
Missing	System	10	1.0		
Total		978	100.0		

S6. La disposición para mantener una comunicación permanente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	12	1.2	1.2	1.2
	Poco satisfecho	35	3.6	3.6	4.8
	Medianamente satisfecho	147	15.0	15.1	19.9
	Satisfecho	353	36.1	36.3	56.2
	Muy satisfecho	426	43.6	43.8	100.0
	Total	973	99.5	100.0	
Missing	System	5	.5		
Total		978	100.0		

S7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	5	.5	.5	.5
	Poco satisfecho	27	2.8	2.8	3.3
	Medianamente satisfecho	122	12.5	12.6	15.9
	Satisfecho	354	36.2	36.6	52.5
	Muy satisfecho	459	46.9	47.5	100.0
	Total	967	98.9	100.0	
Missing	System	11	1.1		
Total		978	100.0		

S8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	12	1.2	1.2	1.2
	Poco satisfecho	36	3.7	3.7	4.9
	Medianamente satisfecho	137	14.0	14.1	19.0
	Satisfecho	364	37.2	37.3	56.3
	Muy satisfecho	426	43.6	43.7	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

S9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	36	3.7	3.7	3.7
	Poco satisfecho	52	5.3	5.4	9.1
	Medianamente satisfecho	152	15.5	15.8	24.9
	Satisfecho	302	30.9	31.3	56.2
	Muy satisfecho	422	43.1	43.8	100.0
	Total	964	98.6	100.0	
Missing	System	14	1.4		
Total		978	100.0		

S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	24	2.5	2.5	2.5
	Poco satisfecho	29	3.0	3.0	5.4
	Medianamente satisfecho	118	12.1	12.1	17.6
	Satisfecho	350	35.8	36.0	53.5
	Muy satisfecho	452	46.2	46.5	100.0
	Total	973	99.5	100.0	
Missing	System	5	.5		
Total		978	100.0		

S11. La visita de tu tutor a tu domicilio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	122	12.5	12.7	12.7
	Poco satisfecho	97	9.9	10.1	22.8
	Medianamente satisfecho	199	20.3	20.7	43.5
	Satisfecho	259	26.5	27.0	70.4
	Muy satisfecho	284	29.0	29.6	100.0
	Total	961	98.3	100.0	
Missing	System	17	1.7		
Total		978	100.0		

S12. Las entrevistas individuales con tu tutor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	27	2.8	2.8	2.8
	Poco satisfecho	64	6.5	6.6	9.4
	Medianamente satisfecho	150	15.3	15.4	24.8
	Satisfecho	333	34.0	34.3	59.1
	Muy satisfecho	398	40.7	40.9	100.0
	Total	972	99.4	100.0	
Missing	System	6	.6		
Total		978	100.0		

S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	19	1.9	2.0	2.0
	Poco satisfecho	38	3.9	3.9	5.9
	Medianamente satisfecho	110	11.2	11.4	17.2
	Satisfecho	322	32.9	33.2	50.5
	Muy satisfecho	480	49.1	49.5	100.0
	Total	969	99.1	100.0	
Missing	System	9	.9		
Total		978	100.0		

S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	14	1.4	1.4	1.4
	Poco satisfecho	47	4.8	4.8	6.3
	Medianamente satisfecho	127	13.0	13.0	19.3
	Satisfecho	357	36.5	36.6	55.9
	Muy satisfecho	430	44.0	44.1	100.0
	Total	975	99.7	100.0	
Missing	System	3	.3		
Total		978	100.0		

S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	14	1.4	1.4	1.4
	Poco satisfecho	45	4.6	4.6	6.1
	Medianamente satisfecho	135	13.8	13.9	19.9
	Satisfecho	335	34.3	34.4	54.3
	Muy satisfecho	445	45.5	45.7	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	29	3.0	3.0	3.0
	Poco satisfecho	64	6.5	6.6	9.5
	Medianamente satisfecho	154	15.7	15.8	25.3
	Satisfecho	371	37.9	38.0	63.3
	Muy satisfecho	358	36.6	36.7	100.0
	Total	976	99.8	100.0	
Missing	System	2	.2		
Total		978	100.0		

S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	31	3.2	3.2	3.2
	Poco satisfecho	56	5.7	5.7	8.9
	Medianamente satisfecho	135	13.8	13.9	22.8
	Satisfecho	334	34.2	34.3	57.1
	Muy satisfecho	418	42.7	42.9	100.0
	Total	974	99.6	100.0	
Missing	System	4	.4		
Total		978	100.0		

S18. La universidad provea un programa de tutoría

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	19	1.9	2.0	2.0
	Poco satisfecho	41	4.2	4.2	6.2
	Medianamente satisfecho	117	12.0	12.1	18.3
	Satisfecho	344	35.2	35.5	53.8
	Muy satisfecho	448	45.8	46.2	100.0
	Total	969	99.1	100.0	
Missing	System	9	.9		
Total		978	100.0		

S19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	28	2.9	2.9	2.9
	Poco satisfecho	26	2.7	2.7	5.6
	Medianamente satisfecho	80	8.2	8.2	13.8
	Satisfecho	259	26.5	26.6	40.4
	Muy satisfecho	579	59.2	59.6	100.0
	Total	972	99.4	100.0	
Missing	System	6	.6		
Total		978	100.0		

S20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada satisfecho	7	.7	.7	.7
	Poco satisfecho	17	1.7	1.7	2.5
	Medianamente satisfecho	89	9.1	9.1	11.6
	Satisfecho	302	30.9	30.9	42.5
	Muy satisfecho	561	57.4	57.5	100.0
	Total	976	99.8	100.0	
Missing	System	2	.2		
Total		978	100.0		

Validación del Instrumento

ANALISIS FACTORIAL DE LA IMPORTANCIA DE LA TUTORIA

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.970
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12618.07	
	df	190	
	Sig.	.000	

Communalities

	MSA	Extraction
I1. La buena disposición que muestra para atenderte	.964	.669
I2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	.960	.665
I3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	.961	.690
I4. La capacidad para escuchar tus problemas	.967	.665
I5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	.982	.516
I6. La disposición para mantener una comunicación permanente	.975	.629
I7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	.976	.577
I8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	.977	.538
I9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	.971	.551
I10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	.978	.587
I11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	.956	.635
I12. Las entrevistas individuales con tu tutor	.971	.674
I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.974	.669
I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.962	.726
I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.973	.692
I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	.969	.688
I17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	.971	.710
I18. La universidad provea un programa de tutoría	.980	.582
I19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	.957	.481
I20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	.966	.584

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.135	55.674	55.674	6.629	33.144	33.144
2	1.393	6.966	62.640	5.899	29.496	62.640
3	.852	4.258	66.898			
16	.294	1.468	95.239			
17	.265	1.326	96.565			
18	.255	1.274	97.839			
19	.234	1.172	99.012			
20	.198	.988	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
I11. La visita de tu tutor a tu domicilio	.793	
I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	.769	
I12. Las entrevistas individuales con tu tutor	.756	
I17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	.755	
I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.755	
I10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	.703	
I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.683	
I9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	.652	
I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.641	
I18. La universidad provea un programa de tutoría	.622	
I8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	.558	
I3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo		.814
I1. La buena disposición que muestra para atenderte		.753
I2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas		.752
I4. La capacidad para escuchar tus problemas		.720
I19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo		.666
I20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional		.656
I6. La disposición para mantener una comunicación permanente		.619
I5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal		.611
I7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles		.574

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

CONFIABILIDAD DE IMPORTANCIA DE LA TUTORIA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	887	90.7
	Excluded ^a	91	9.3
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	20

Reliability

Scale: INTERES (IMPORTANCIA DE LA TUTORIA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	929	95.0
	Excluded ^a	49	5.0
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	11

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
I11. La visita de tu tutor a tu domicilio	.935
I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	.927
I12. Las entrevistas individuales con tu tutor	.928
I17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	.926
I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.926
I10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	.931
I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.928
I9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	.932
I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.929
I18. La universidad provea un programa de tutoría	.930
I8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	.932

Scale: CAPACIDAD (IMPORTANCIA DE LA TUTORIA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	933	95.4
	Excluded ^a	45	4.6
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	9

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. El trato respetuoso y atento del tutor cont	.902
11. La buena disposición que muestra para a	.899
12. La cordialidad y la capacidad del tutor pa que te permita exponer tus problemas	.900
14. La capacidad para escuchar tus problem	.899
119. El escoger el maestro o empleado tutor	.911
120. Las características distintivas de tu tutor institucional	.903
15. El dominio de métodos pedagógicos para	.905
16. La disposición para mantener una comun	.900
17. El conocimiento de la normatividad institu adecuadas a tus problemas estudiantiles	.903

ANALISIS FACTORIAL DE LA SATISFACCIÓN DE LA TUTORIA
[Conjunto_de_datos1]

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.976
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13317.688	
	df	190	
	Sig.	.000	

Communalities

	MSA	Extraction
S1. La buena disposición que muestra para atenderte	.978	.690
S2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	.979	.714
S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	.974	.649
S4. La capacidad para escuchar tus problemas	.978	.721
S5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	.985	.613
S6. La disposición para mantener una comunicación permanente	.982	.715
S7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	.980	.681
S8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	.979	.494
S9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	.972	.562
S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	.967	.576
S11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	.962	.652
S12. Las entrevistas individuales con tu tutor	.972	.710
S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.977	.705
S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.979	.736
S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.981	.687
S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	.966	.717
S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	.972	.724
S18. La universidad provea un programa de tutoría	.988	.541
S19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	.972	.462
S20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	.969	.665

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.880	59.399	59.399	6.913	34.564	34.564
2	1.132	5.662	65.061	6.099	30.497	65.061
3	.740	3.700	68.761			
4	.653	3.267	72.028			
17	.250	1.251	96.771			
18	.240	1.201	97.972			
19	.216	1.081	99.053			
20	.189	.947	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component	
	1	2
S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	.788	
S2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	.771	
S1. La buena disposición que muestra para atenderte	.751	
S4. La capacidad para escuchar tus problemas	.749	
S20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	.744	
S7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	.717	
S5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	.689	
S6. La disposición para mantener una comunicación permanente	.684	
S19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	.579	
S11. La visitación de tu tutor a tu domicilio		.802
S12. Las entrevistas individuales con tu tutor		.747
S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera		.716
S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales		.709
S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores		.686
S9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula		.651
S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.573	.638
S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.555	.630
S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.585	.587
S8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina		.568
S18. La universidad provea un programa de tutoría		.543

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Reliability

Scale: CAPACIDAD (SATISFACCION DE LA TUTORIA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	921	94.2
	Excluded ^a	57	5.8
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	9

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	.923
S2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	.917
S1. La buena disposición que muestra para atenderte	.919
S4. La capacidad para escuchar tus problemas	.917
S20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	.922
S7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	.919
S5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	.922
S6. La disposición para mantener una comunicación permanente	.918
S19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	.930

Reliability

Scale: INTERES (SATISFACCION DE LA TUTORIA)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	908	92.8
	Excluded ^a	70	7.2
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	11

Item-Total Statistics

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	.939
S12. Las entrevistas individuales con tu tutor	.929
S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	.928
S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	.927
S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	.933
S9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	.933
S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	.928
S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	.928
S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	.929
S8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	.934
S18. La universidad provea un programa de tutoría	.933

CONFIABILIDAD DE SATISFACCIÓN CON LA TUTORIA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	857	87.6
	Excluded ^a	121	12.4
	Total	978	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	20

Descriptivos de las variables en estudio

Descriptives IMPORTANCIA

Descriptive Statistics

	N	M	SD
I1. La buena disposición que muestra para atenderte	976	4.47	.769
I2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	975	4.50	.729
I3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	976	4.63	.639
I4. La capacidad para escuchar tus problemas	961	4.43	.826
I5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	971	4.34	.831
I6. La disposición para mantener una comunicación permanente	977	4.37	.805
I7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	969	4.39	.811
I8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	977	4.34	.849
I9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	969	4.24	.948
I10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	972	4.16	.983
I11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	971	3.60	1.275
I12. Las entrevistas individuales con tu tutor	970	4.15	.962
I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	977	4.43	.848
I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	973	4.28	.920
I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	974	4.36	.897
I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	975	4.12	1.026
I17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	974	4.20	1.024
I18. La universidad provea un programa de tutoría	973	4.29	.990
I19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	975	4.61	.747
I20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	975	4.49	.779
Valid N (listwise)	887		

Nivel de importancia de la tutoría

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	34	.1	.1	.1
	37	.1	.1	.2
	39	.1	.1	.3
	40	.2	.2	.6
	43	.4	.5	1.0
	46	.2	.2	1.2
	47	.2	.2	1.5
	48	.1	.1	1.6
	49	.1	.1	1.7

50	4	.4	.5	2.1
51	1	.1	.1	2.3
52	2	.2	.2	2.5
54	2	.2	.2	2.7
55	1	.1	.1	2.8
56	2	.2	.2	3.0
57	1	.1	.1	3.2
58	3	.3	.3	3.5
60	17	1.7	1.9	5.4
61	4	.4	.5	5.9
62	5	.5	.6	6.4
63	3	.3	.3	6.8
64	3	.3	.3	7.1
65	4	.4	.5	7.6
66	6	.6	.7	8.2
67	8	.8	.9	9.1
68	10	1.0	1.1	10.3
69	7	.7	.8	11.0
70	7	.7	.8	11.8
71	8	.8	.9	12.7
72	5	.5	.6	13.3
73	9	.9	1.0	14.3
74	7	.7	.8	15.1
75	12	1.2	1.4	16.5
76	11	1.1	1.2	17.7
77	17	1.7	1.9	19.6
78	14	1.4	1.6	21.2
79	16	1.6	1.8	23.0
80	43	4.4	4.8	27.8
81	18	1.8	2.0	29.9
82	20	2.0	2.3	32.1
83	21	2.1	2.4	34.5
84	18	1.8	2.0	36.5
85	23	2.4	2.6	39.1
86	25	2.6	2.8	41.9
87	21	2.1	2.4	44.3
88	17	1.7	1.9	46.2
89	21	2.1	2.4	48.6
90	33	3.4	3.7	52.3
91	26	2.7	2.9	55.2
92	22	2.2	2.5	57.7
93	24	2.5	2.7	60.4
94	23	2.4	2.6	63.0
95	28	2.9	3.2	66.2
96	38	3.9	4.3	70.5
97	37	3.8	4.2	74.6
98	23	2.4	2.6	77.2
99	35	3.6	3.9	81.2
100	167	17.1	18.8	100.0
Total	887	90.7	100.0	
Missing System	91	9.3		
Total	978	100.0		

Descriptives SATISFACCIÓN

Descriptive Statistics

	N	M	SD
S1. La buena disposición que muestra para atenderte	976	4.30	.817
S2. La cordialidad y la capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza que te permita exponer tus problemas	974	4.27	.858
S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	974	4.53	.701
S4. La capacidad para escuchar tus problemas	964	4.27	.894
S5. El dominio de métodos pedagógicos para la atención individual y grupal	968	4.22	.871
S6. La disposición para mantener una comunicación permanente	973	4.18	.902
S7. El conocimiento de la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus problemas estudiantiles	967	4.28	.826
S8. La facilidad para localizar al tutor en su cubículo u oficina	975	4.19	.896
S9. El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	964	4.06	1.070
S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	973	4.21	.940
S11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	961	3.51	1.344
S12. Las entrevistas individuales con tu tutor	972	4.04	1.038
S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	969	4.24	.940
S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	975	4.17	.930
S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	974	4.18	.937
S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	976	3.99	1.027
S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	974	4.08	1.039
S18. La universidad provea un programa de tutoría	969	4.20	.944
S19. El escoger el maestro o empleado tutor por ti mismo	972	4.37	.952
S20. Las características distintivas de tu tutor reflejen la filosofía y misión institucional	976	4.43	.786
Valid N (listwise)	857		

Nivel de satisfacción de la tutoría

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	28	.1	.1	.1
	33	.1	.1	.2
	36	.1	.1	.4
	38	.1	.1	.5
	39	.1	.1	.6
	40	.2	.2	.8
	43	.2	.2	1.1
	44	.3	.4	1.4
	45	.2	.2	1.6
	46	.1	.1	1.8
	47	.2	.2	2.0
	48	.1	.1	2.1

49	2	.2	.2	2.3
50	4	.4	.5	2.8
51	5	.5	.6	3.4
52	2	.2	.2	3.6
53	2	.2	.2	3.9
54	3	.3	.4	4.2
55	2	.2	.2	4.4
56	2	.2	.2	4.7
57	2	.2	.2	4.9
58	4	.4	.5	5.4
59	4	.4	.5	5.8
60	17	1.7	2.0	7.8
61	6	.6	.7	8.5
62	5	.5	.6	9.1
63	6	.6	.7	9.8
64	5	.5	.6	10.4
65	4	.4	.5	10.9
66	5	.5	.6	11.4
67	7	.7	.8	12.3
68	13	1.3	1.5	13.8
69	7	.7	.8	14.6
70	12	1.2	1.4	16.0
71	7	.7	.8	16.8
72	8	.8	.9	17.7
73	12	1.2	1.4	19.1
74	12	1.2	1.4	20.5
75	13	1.3	1.5	22.1
76	12	1.2	1.4	23.5
77	20	2.0	2.3	25.8
78	21	2.1	2.5	28.2
79	20	2.0	2.3	30.6
80	52	5.3	6.1	36.6
81	20	2.0	2.3	39.0
82	18	1.8	2.1	41.1
83	24	2.5	2.8	43.9
84	20	2.0	2.3	46.2
85	14	1.4	1.6	47.8
86	18	1.8	2.1	49.9
87	18	1.8	2.1	52.0
88	24	2.5	2.8	54.8
89	23	2.4	2.7	57.5
90	26	2.7	3.0	60.6
91	19	1.9	2.2	62.8
92	15	1.5	1.8	64.5
93	26	2.7	3.0	67.6
94	18	1.8	2.1	69.7
95	22	2.2	2.6	72.2
96	28	2.9	3.3	75.5
97	24	2.5	2.8	78.3
98	28	2.9	3.3	81.6
99	23	2.4	2.7	84.2
100	135	13.8	15.8	100.0
Total	857	87.6	100.0	
Missing System	121	12.4		
Total	978	100.0		

Prueba de Hipótesis

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Nivel de importancia de la tutoría & Nivel de satisfacción de la tutoría	810	.447	.000
Pair 2	Importancia del interés mostrado por los tutores & Satisfacción con el interés mostrado por los tutores	876	.412	.000
Pair 3	Importancia de la capacidad de los tutores & Satisfacción con la capacidad de los tutores	900	.456	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	SD	Std. Error Mean			
Pair 1	Nivel de importancia de la tutoría - Nivel de satisfacción de la tutoría	2.333	14.109	.496	4.707	809	.000
Pair 2	Importancia del interés mostrado por los tutores - Satisfacción con el interés mostrado por los tutores	1.24886	9.20806	.31111	4.014	875	.000
Pair 3	Importancia de la capacidad de los tutores - Satisfacción con la capacidad de los tutores	1.28556	5.87898	.19597	6.560	899	.000

Paired Samples Statistics

		Mean	N	SD	Std. Error Mean
Pair 1	Nivel de importancia de la tutoría	86.74	810	12.944	.455
	Nivel de satisfacción de la tutoría	84.41	810	13.850	.487
Pair 2	Importancia del interés mostrado por los tutores	46.2785	876	8.29775	.28035
	Satisfacción con el interés mostrado por los tutores	45.0297	876	8.67425	.29308
Pair 3	Importancia de la capacidad de los tutores	40.3256	900	5.29272	.17642
	Satisfacción con la capacidad de los tutores	39.0400	900	5.92881	.19763

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	SD	Std. Error Mean
Pair 1	I1. La buena disposición que muestra para atenderte	4.47	974	.770	.025
	S1. La buena disposición que muestra para atenderte	4.30	974	.817	.026
Pair 2	I2. La cordialidad y la capacidad ...	4.50	972	.728	.023
	S2. La cordialidad y la capacidad ...	4.27	972	.859	.028
Pair 3	I3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	4.63	973	.640	.021
	S3. El trato respetuoso y atento del tutor contigo	4.53	973	.701	.022
Pair 4	I4. La capacidad para escuchar tus problemas	4.43	955	.826	.027
	S4. La capacidad para escuchar tus problemas	4.27	955	.891	.029
Pair 5	I5. El dominio de métodos pedagógicos ...	4.34	964	.832	.027
	S5. El dominio de métodos pedagógicos ...	4.22	964	.866	.028
Pair 6	I6. La disposición para mantener una comunicación	4.37	972	.804	.026
	S6. La disposición para mantener una comunicación	4.18	972	.902	.029
Pair 7	I7. El conocimiento de la normatividad ...	4.39	964	.811	.026
	S7. El conocimiento de la normatividad ...	4.28	964	.825	.027
Pair 8	I8. La facilidad para localizar al tutor ...	4.34	974	.850	.027
	S8. La facilidad para localizar al tutor ...	4.19	974	.895	.029
Pair 9	I9. El convivir con tu tutor en otras actividades...	4.24	957	.951	.031
	S9. El convivir con tu tutor en otras actividades...	4.06	957	1.072	.035
Pair 10	I10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas ...	4.16	967	.983	.032
	S10. Los encuentros con tu tutor en las asambleas ...	4.21	967	.942	.030
Pair 11	I11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	3.61	958	1.271	.041
	S11. La visitación de tu tutor a tu domicilio	3.50	958	1.344	.043
Pair 12	I12. Las entrevistas individuales con tu tutor	4.15	966	.960	.031
	S12. Las entrevistas individuales con tu tutor	4.05	966	1.031	.033
Pair 13	I13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	4.43	968	.842	.027
	S13. El interés de tu tutor por tu éxito académico	4.24	968	.940	.030
Pair 14	I14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	4.28	970	.921	.030
	S14. El interés de tu tutor por tu integración al ambiente	4.17	970	.925	.030
Pair 15	I15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	4.36	971	.897	.029
	S15. El interés de tu tutor por tu crecimiento espiritual	4.18	971	.937	.030
Pair 16	I16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	4.12	973	1.021	.033
	S16. El interés de tu tutor por tu solvencia financiera	3.99	973	1.028	.033
Pair 17	I17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	4.19	970	1.025	.033
	S17. El interés de tu tutor por tus problemas personales	4.08	970	1.034	.033
Pair 18	I18. La universidad provea un programa de tutoría	4.29	965	.985	.032
	S18. La universidad provea un programa de tutoría	4.20	965	.944	.030
Pair 19	I19. El escoger el maestro o empleado tutor ...	4.61	971	.739	.024
	S19. El escoger el maestro o empleado tutor ...	4.37	971	.952	.031
Pair 20	I20. Las características distintivas de tu tutor ...	4.49	973	.780	.025
	S20. Las características distintivas de tu tutor ...	4.43	973	.787	.025

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	I1. & S1.	974	.384	.000
Pair 2	I2. & S2.	972	.397	.000
Pair 3	I3. & S3.	973	.420	.000
Pair 4	I4. & S4.	955	.409	.000
Pair 5	I5. & S5.	964	.381	.000
Pair 6	I6. & S6.	972	.373	.000
Pair 7	I7.s & S7.	964	.348	.000
Pair 8	I8. & S8.	974	.350	.000
Pair 9	I9. & S9.	957	.347	.000
Pair 10	I10. & S10.	967	.370	.000
Pair 11	I11. & S11.	958	.180	.000
Pair 12	I12. & S12.	966	.381	.000
Pair 13	I13. o & S13.	968	.336	.000
Pair 14	I14. & S14.	970	.358	.000
Pair 15	I15. & S15.	971	.342	.000
Pair 16	I16. & S16.	973	.355	.000
Pair 17	I17. & S17.	970	.353	.000
Pair 18	I18. & S18.	965	.390	.000
Pair 19	I19. & S19.	971	.260	.000
Pair 20	I20. & S20.	973	.434	.000

Paired Samples Test

		Paired Differences			t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	SD	Std. Error Mean			
Pair 1	I1. - S1.	.171	.882	.028	6.069	973	.000
Pair 2	I2. - S2.	.227	.878	.028	8.072	971	.000
Pair 3	I3. - S3.	.092	.724	.023	3.984	972	.000
Pair 4	I4. - S4.	.152	.936	.030	5.015	954	.000
Pair 5	I5. - S5.	.121	.945	.030	3.986	963	.000
Pair 6	I6. - S6.	.192	.959	.031	6.254	971	.000
Pair 7	I7. - S7.	.111	.935	.030	3.687	963	.000
Pair 8	I8. - S8.	.149	.996	.032	4.664	973	.000
Pair 9	I9. - S9.	.178	1.160	.037	4.738	956	.000
Pair 10	I10. - S10.	-.052	1.081	.035	-1.487	966	.137
Pair 11	I11. - S11.	.108	1.675	.054	1.986	957	.047
Pair 12	I12. - S12.	.100	1.109	.036	2.814	965	.005
Pair 13	I13. - S13.	.187	1.030	.033	5.650	967	.000
Pair 14	I14. - S14.	.105	1.046	.034	3.132	969	.002
Pair 15	I15. - S15.	.175	1.052	.034	5.184	970	.000
Pair 16	I16. - S16.	.134	1.164	.037	3.581	972	.000
Pair 17	I17. - S17.	.110	1.171	.038	2.933	969	.003
Pair 18	I18. - S18.	.095	1.066	.034	2.778	964	.006
Pair 19	I19. - S19.	.242	1.042	.033	7.234	970	.000
Pair 20	I20. - S20.	.065	.833	.027	2.424	972	.016

REFERENCIAS

- Alcántara Santuario, A. (2000). Consideraciones sobre la tutoría en la docencia universitaria. *Revista del Centro de Investigaciones y Servicios Educativos*, 50(3), 51-55.
- Álvarez Fernández, M. (2003). *Un modelo de calidad pedagógica para los centros educativos*. México: Diana.
- Antonio Mora, J. (1995). *Acción tutorial y orientación educativa*. Madrid: Nancea.
- Arnaut Salgado, A. M. (2004). El sistema de formación de maestros en México. *Revista mexicana de educación*, 102. Recuperada el 9 de abril 2007, de <http://biblioweb.dgsca.unam.mx/revistas/edu2001/pdf>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2003). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: Biblioteca de la Educación Superior.
- Ayala Aguirre, F. (2004). *La función del profesor como asesor*. México: Trillas.
- Bisquerra Alzina, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea.
- Campos Arenas, A. (2002). Análisis tutorial y función orientadora del profesorado en la Universidad de Sonora. *Revista de Ciencias de la Educación*, 189 (3), 12-18.
- Campoy Aranda, T. y Pantoja Vallejo, A. (2000). *Orientación y calidad docente, pautas y estrategias para el tutor*. Madrid: EOS.
- 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 Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México*.
- Castillo Arredondo, S. y García Aretio, L. (1996). El tutor y la tutoría en el modelo UNED. *Revista Iberoamericana de Educación Superior a Distancia*, 1. Recuperada el 17 de abril 2007, de: <http://dialnet.uned.es/articulos/pdf>

- Cisneros Hernández, L. (1997). *Documentos de lecturas para la tutoría académica*. Universidad de Guadalajara. Recuperado el 20 de abril, de http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/lecturas/lib42/indi.htm
- Cortés, M. T., Micu, I. P. y Morales-López, S. El papel del profesor-tutor dentro de los grupos de Alta Exigencia Académica en la Facultad de Medicina de la UNAM. *Revista Mexicana de Educación Médica*, 6(1), 6-13.
- Cuevas de la Vega, A. y Martínez Martínez, A. (2006). Evaluación del programa institucional de tutoría Académica en la universidad de Guanajuato. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México*.
- Crockett, D. (2004). *National academic advising association. Leader's guide excerpt*. Maryland, EE.UU. CEAC.
- Diccionario de la lengua española*. (2001). Barcelona. Santillana.
- Diccionario de la Real Academia Española*. (1999). Madrid. Espasa-Calpe
- Durán, D. y Vidal, V. (2000). *Tutoría entre iguales: De la teoría a la práctica, un método de aprendizaje cooperativo*. Madrid: Grao.
- Fernández Juárez, P. (2004). La tutoría académica personalizada y su importancia en la eficiencia escolar. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 4 (2), 7-10.
- Filmus, D. F. (2003). *Los condicionantes de la calidad educativa*. México: Paidós.
- Gallego, S. (2004). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas*. Barcelona. Planeta.
- García Guerrero, M. G., Ortega Montiel, M. L. y Acevedo Sánchez, I. (2006). La tutoría frente a la diversidad cultural y étnico "documentación de experiencias", del desarrollo de la tutoría en la en la UTT. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México*.
- Gento Palacios, S. (1996). *Las instituciones educativas y la calidad total*. México: Trillas.
- Gómez Collado, M. E. (2006). La percepción de los tutorados sobre el programa de tutoría académica en la facultad de ciencias políticas y administración pública de la UAEM. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L. México*.
- González Ceballos, R. y Romo López, A. (2006). *Detrás del acompañamiento; una nueva cultura docente* (2°.ed.). México: Universidad de Colima.

- González López, I. (2004). Calidad en la universidad. Evaluación e indicadores. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 10(2), 16-22.
- Husen, T. (2000). *The international encyclopedia of education* (2° ed.). Oxford, Inglaterra.: Mc Graw Hill.
- Lara Villanueva, R. S. (2005). El aprendizaje cooperativo: un modelo de intervención para los programas de tutoría escolar. *Revista de la Educación Superior*, 133. Recuperada el 10 de abril de 2007, de http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/133/02a.html
- Latapi Sarre, P. (2005). La enseñanza tutorial: elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad. *Revista de la Educación Superior*, 68(1), 15-24.
- López Elías, O. y Cabada Jacobo, J. P. (2006). Percepción que tienen de la tutoría los estudiantes de CESUES unidad académica Navojoa. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Martínez, J., Santamaría, R. y Dorantes, A. (1988). Relatoría. *Revista OMNIA*, 61(3), 41-43.
- Mora Guevara, J. L., González de la Fuente, V. y Martínez Olivera, A. L. (2006). *Ponencia: Factores vinculados con el éxito académico en estudiantes universitarios de la UNAM. Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Ortiz de Montellanos, S. (2006). El desarrollo del nuevo modelo tutorial para una formación integral y flexible. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Parsloe, E. y Wray, M. (2002). *Coaches y mentores: Métodos prácticos para mejorar el aprendizaje.* México: Panorama.
- Riva Palacio Monroy, M. E., Ruiz Riva Palacio, M. E. y González Torres, M. A. (2006). Instrumentación de la acción tutorial; habilidades, técnicas y herramientas para la detección de necesidades en los alumnos de la UAEM. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Romo López, A. (2005). *Estudio sobre deserción y repitencia en la educación superior en México.* México: ANUIES.
- Rosales Amador, A., Sánchez Márquez, G. y Saldivar González, A. Los programas institucionales de tutorías. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*

- Ruiz, M. A. y Nieblas, E. (2006). Sistema informático de tutorías: Una herramienta para el seguimiento y evaluación de las actividades tutoriales. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Santana Vega, L. E. (2003). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica: cambian los tiempos, cambian las responsabilidades profesionales.* Madrid: La Muralla.
- Sauleda Parés, N. (2007). Los modelos de tutorías; un escenario necesario para la formación profesional. *Memorias del Primer Encuentro Estatal de Tutoría, Monterrey N. L., México.*
- Sosa Pedroza, J. R. y Enríquez Osornio, M. I. (2006). Perfil y funciones del tutor del Instituto Politécnico Nacional. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Universidad de Montemorelos. (2000). *Compromiso educativo: Plan estratégico Institucional 1999-2003.* Manuscrito no publicado, autor, en Montemorelos, N. L., México.
- Universidad de Montemorelos. (2000). *Compromiso educativo: Plan estratégico Institucional 2000-2005.* Manuscrito no publicado, autor, en Montemorelos, N. L., México.
- Universidad de Montemorelos. (2003-2004). *Agenda estudiantil.* Montemorelos, N. L.: Autor.
- Universidad de Montemorelos. (2004). *Manual del docente.* Montemorelos: Autor.
- Universidad de Montemorelos. (2007-2008). *Agenda estudiantil.* Montemorelos, N. L.: Autor.
- Uribe Ramiro, O. (2006). Estrategias docentes de intervención tutorial. *Memorias del Segundo Encuentro Nacional de Tutoría, Monterrey, N. L., México.*
- Villalpando, A. (2004). *Evaluación y gestión de la calidad educativa: un enfoque metodológico.* México. Trillas.
- White, E. (1974). *Joyas de los testimonios* (vols. 1-3). Miami: Publicaciones Interamericanas.
- White, E. (1987). *La educación.* Miami: APIA.
- White, E. (1996). *La educación cristiana.* Miami: APIA.

Curriculum Vitae

Datos personales

Nombre: Mirella Hernández Colmenares

Edad: 32 años

Fecha de nacimiento: 17 de noviembre 1975

Estado civil: Casada

Domicilio: Privada Batania # 120 Colonia Maranatha, Montemorelos, N. L., México

Teléfono: Casa 826 26 39046

Correos electrónicos: mirella@um.edu.mx y colmenares100@hotmail.com

Grado académico: Maestría en Educación con énfasis en Administración Educativa

No. CURP: HECM751117MASRLR07

Experiencia

He tenido la oportunidad de desempeñarme durante estos años en estas áreas, en mi Alma Mater, la Universidad de Montemorelos.

- 2005 Atención Centro de Orientación y Atención a Padres
- 2006 Asistente en Vida Estudiantil, coordinación Anuario
- 2007 Atención a Padres y revista semestral para padres "Dracmas"
- 2008 Tesis importancia y satisfacción del Programa Institucional de Tutoría

Educación

- | | | |
|-------------|--|---------------------------|
| 2007 | Universidad de Montemorelos, | Montemorelos, N.L. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Maestría en Educación con énfasis en Administración Educativa. | |
| 2004 | Universidad de Montemorelos, | Montemorelos, N.L. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Licenciatura en Psicología Educativa. | |
| 2000 | Universidad de Montemorelos, | Montemorelos, N.L. |
| | <ul style="list-style-type: none">• Bachillerato en ciencias sociales. | |

Intereses

Orientación educativa, relaciones públicas, docencia, comunicación oral y escrita, ponencias, administración, dirección y organización de eventos.