

## IMPORTANCIA PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN CON LA TUTORÍA EN UNA ESCUELA PREPARATORIA

Laura Armijo Ante  
Alonso Meza Escobar  
*Universidad de Morelos*

### RESUMEN

*A raíz de la necesidad de medir la relevancia de la tutoría en el nivel medio superior, se investigó la importancia y la satisfacción hacia la tutoría de los alumnos en la cohorte 2007-2009 de una escuela preparatoria privada de Nuevo León, México. Se realizó un estudio de tipo exploratorio, cuantitativo, longitudinal y correlacional, basado en un instrumento con escala de Likert que mide la importancia y la satisfacción de los alumnos. De un total de 272 estudiantes, se analizaron los resultados de 86, 50 de los cuales fueron hombres y 36 mujeres. Para el análisis estadístico se utilizaron pruebas como la  $r$  de Pearson y la  $t$  de Student. Se encontró que no existe una diferencia significativa entre la importancia y la satisfacción al inicio y al final de los estudios en alumnos de nivel medio superior, como tampoco en la comparación por género de los resultados. Se encontraron ambas variables en el nivel de medianamente importante y satisfecho en la escala de Likert, provista por el baremo del estudio. Los alumnos perciben como medianamente importante el programa de tutoría para su desarrollo en el nivel medio superior, lo que convierte a este nivel de la escala en el mínimo a conseguir por la institución en los próximos años.*

*Palabras clave:* tutoría, escuela preparatoria, satisfacción estudiantil

### Introducción

Los programas de tutoría han tenido durante los últimos años un gran auge dentro de los planteles universitarios de México. Esto se debe, en gran parte, a la propuesta hecha en el año 2000 por la

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), que establece un modelo de tutoría integral por parte del profesorado a los alumnos, no solo en el ámbito académico, como hasta entonces se manejaba, sino en el personal y el profesional. Así se impulsaron los programas de tutoría en las instituciones de educación superior (IES).

---

Laura Armijo Ante, Facultad de Educación, Universidad de Morelos, México.

Alonso Meza Escobar, Facultad de Educación, Universidad de Morelos, México.

La correspondencia concerniente a este artículo puede ser enviada a Laura Armijo Ante, Prof. Eulogio Flores 304-B, Col. del Maestro, Monterrey, México, 64180. Correo electrónico: laurita\_armijo@hotmail.com

Actualmente son imperativos de las IES incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento de los estudiantes, reducir la reprobación y el abandono para lograr índices de

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

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

La siguiente investigación está encaminada, justamente, al tema de la tutoría, pues como ya se mencionó, es un programa relativamente nuevo para las IES en México; aunque no así para la institución del presente estudio, ya que por su filosofía y misión, el programa de tutorías existe desde sus comienzos. Dentro de su Plan Estratégico 2006, plantea cuatro motores que marcan el rumbo de todos los programas establecidos en favor de la educación: la visión, el espíritu emprendedor, la calidad y el servicio. Dentro del motor servicio se presenta el Programa Institucional de Tutoría (PIT), como un programa de apoyo a las necesidades particulares del estudiante y que, por consiguiente, contribuye al cumplimiento del modelo educativo. Desde el año 2002 hasta la fecha, este programa se ha mantenido en trabajo constante y actualizándose a la par de los parámetros propuestos por la ANUIES. Cabe mencionar que la ANUIES propone programas de tutoría con enfoques diversos, entre los que destacan la atención académica y la consejería. El PIT implantado en la institución está básicamente enfocado a la consejería y el acompañamiento de los estudiantes; sin embargo, el aspecto académico es solo parte de las áreas que atiende el tutor.

### **Programas de tutoría**

Se llama tutoría al conjunto de acciones educativas que contribuyen a desplegar y potenciar las capacidades básicas de los estudiantes, guiándolos a efecto de que puedan madurar y fortalecer su autonomía en la toma de decisiones. La tutoría posee una dimensión formativa y preventiva, cuyo fin es acompañar al aprendiz en su desarrollo emotivo e intelectual (Salvador, 2006).

Fresán Orozco y Romo López (2011) sostienen que la tutoría es el

acompañamiento y el apoyo docentes de carácter individual ofrecido a los estudiantes, un programa creado con un fin de mejoramiento en la calidad educativa. Esta calidad se ve amenazada por cuatro problemas que se presentan con mayor frecuencia en la educación superior: la reprobación, el rezago, el abandono y los bajos índices de eficiencia terminal.

En el ambiente escolar, la tutoría tiene una connotación más académica, pues se trata de orientar y ayudar a un alumno, o a un pequeño grupo de alumnos, principalmente en sus actividades relacionadas con el aprendizaje; ayudarles en la resolución de sus tareas y facilitarles la localización oportuna y rápida de información (Ayala Aguirre, 1998). La tutoría, así como toda acción formativa y orientadora, ha de partir de las necesidades que manifiestan los alumnos y ha de estar modulada y organizada desde los objetivos formativos que la institución educadora se plantee (Hernández y Torres, 2004).

En la actualidad son diversos los enfoques de tutoría que se manejan a nivel licenciatura e igual de diversos son sus impactos:

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

2. La tutoría personal es una modalidad de la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y personal que brinda un tutor al alumno cuando este está a su cargo, en momen-

tos de duda o cuando enfrenta problemas (Aparicio et al., 2006).

3. La tutoría grupal es un tipo de tutoría usado en España, que consiste en la reunión de un grupo de alumnos con problemas similares, que realizan sesiones donde estas problemáticas se abordan y el tutor guía la búsqueda de soluciones por medio del intercambio de ideas (Rowntree, 1986).

4. De acuerdo con la forma en que se da, la tutoría se divide en dos tipos: informal y formal (Valverde, Ruiz, García y Romero, 2004). La mentoría informal se da de forma natural o no planificada. En ella el mentor generalmente es una persona de mayor edad o mayor experiencia, que juega un papel importante en el alcance de metas y sueños de la persona a quien ofrece su mentoría. Dicha relación se entabla “naturalmente”, por una especie de vínculo o “química” personal entre ambos, mentor y aconsejado y hace que la relación se mantenga. Por otro lado, la mentoría formal es una mentoría planificada, con objetivos y procesos establecidos, donde existe un mayor control y seguimiento de la acción.

A la luz de los cambios en la educación europea, Sanz (2005) dice que la tutoría tiene múltiples roles y funciones que desempeñar, como son los siguientes: (a) conocer a los estudiantes, (b) crear entornos de aprendizaje, (c) inculcar valores, (d) fomentar el desarrollo comunitario, (e) conocer los recursos de la institución y cómo acceder a ellos, (f) defender la creación de los recursos humanos y materiales que sean necesarios, (g) establecer programas de formación de tutores que respondan a las necesidades actuales de los estudiantes, (h) establecer relaciones de colaboración entre profesores tutores, (i) reconsiderar las

políticas y las prácticas profesionales y (j) estar alerta a los problemas personales que puedan inhibir el aprendizaje.

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

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

La ANUIES (Fresán Orozco y Romo López, 2011) establece los siguientes seis objetivos generales del sistema tutorial:

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

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

3. Contribuir al abatimiento de la deserción y evitar la inserción social de

individuos sin una formación acabada, con graves limitaciones para su incorporación al mercado laboral y con altos niveles de frustración y conflictividad.

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

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

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

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

La UNESCO (1998, citada en Fresán Orozco y Romo López, 2011) señala, entre las diversas responsabilidades del profesor, la de “proporcionar, cuando proceda, orientación y consejo, cursos de recuperación, formación para el estudio y otras formas de apoyo a los estudiantes, comprendidas las medidas para mejorar sus condiciones de vida” (p. 33).

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

El enfoque tutorial de apoyo al estudiante de licenciatura es de reciente aparición y surge en algunas instituciones

de educación superior mexicanas, con la finalidad de resolver los problemas que tienen relación con la deserción, el abandono de los estudios, el rezago y la baja eficiencia terminal (Molina, 2004). El sistema tutorial en el nivel de licenciatura se inició en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades: grupal e individual. Algunas facultades y escuelas de la UNAM han introducido programas especiales de apoyo al estudiante distinguido para conducirlo desde su ingreso a la universidad hasta su egreso (Molina, 2004).

Por lo anterior, en la propuesta del Programa Estratégico para el Desarrollo de la Educación Superior, en el apartado relativo a los Programas de Instituciones de Educación Superior, la ANUIES señala que, para atender el desarrollo integral de los alumnos, como componente clave para dar coherencia al conjunto, se requiere que las IES pongan en marcha sistemas de tutoría, gracias a los cuales los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado (Fresán Orozco y Romo López, 2011).

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

miento. Adicionalmente, el documento describe las responsabilidades que asumirían los distintos actores relacionados con las tutorías, tanto al interior como al exterior de las escuelas y el perfil que deben tener los tutores y los coordinadores de las tutorías en cada plantel (SEMS, 2006).

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

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

Dos razones justifican la necesidad de promover decididamente servicios de apoyo estudiantil en la educación media superior: en primer lugar, la etapa de desarrollo en que se encuentran los estudiantes; en segundo lugar, los datos preocupantes de fracaso escolar expresados en altas tasas de reprobación y deserción, y una pobre eficiencia terminal. La

escuela, al reconocerse como un espacio privilegiado para el desarrollo de los jóvenes en ámbitos más allá de lo estrictamente académico, puede jugar un papel determinante en la atención integral a sus necesidades. (SEP, 2008)

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

La metodología para la instrumentación de la acción tutorial en el bachillerato general se incluye en dos guías: la primera para el profesor-tutor y la segunda para el orientador educativo-tutor. Ambas tienen el propósito de permitir el despliegue de los medios y las posibilidades para favorecer el desarrollo integral de los estudiantes de manera personal o grupal, por lo que se describe un plan de acción a desarrollar en la institución educativa en general y un plan de acción específico, para instrumentar mediante el servicio de orientación educativa (SEP, 2008). El modelo se sustenta en ideas retomadas del proyecto Tuning para Latinoamérica y en diversos autores, tales como Vigotsky, Cyrulnik y Erickson. El modelo de mediación escolar tiene como eje la figura docente.

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

También deben considerarse los siguientes aspectos que permitirán la ins-

trumentación de la acción tutorial: (a) llevar a cabo los ajustes o adaptaciones en caso de que se requiera, conforme al contexto del plantel; (b) conforme a la situación académica de los estudiantes, determinar la cobertura para instrumentar la acción tutorial durante todos los semestres; (c) de acuerdo con la población de estudiantes y de tutores en acción, asignar el número de alumnos a cada tutor; (d) conformar las redes de profesores-tutores para la mejora y eficiencia del trabajo tutorial, a fin de mantener un intercambio de experiencias e información para la promoción de apoyos que permitan una constante actualización, evaluación y, por lo tanto, fortalecimiento de la acción tutorial; (e) debido a que el trabajo tutorial es multidisciplinario, coordinar las acciones referentes a tutorías con el servicio de orientación educativa para el seguimiento correspondiente; (f) desplegar los mecanismos internos para la organización, el personal, las instalaciones, los equipos y los espacios físicos necesarios para instrumentar la acción tutorial; (g) para un mejor trabajo tutorial, identificar las características académicas y personales de los grupos y alumnos; (h) evaluar en forma cualitativa, mediante reuniones semestrales o anuales, la acción tutorial, con el fin de detectar problemas y hacer sugerencias de acciones para la mejora continua.

El servicio de orientación educativa podrá apoyar la acción tutorial, interviniendo directamente en el grupo y apoyando a los tutores-profesores, asesorándolos en aquellas necesidades que puedan ir surgiendo en relación con el rendimiento de los alumnos, conforme al siguiente plan de acción: (a) facilitar en el estudiante su adaptación a la institución educativa; (b) elaborar un diagnóstico y un

pronóstico de los alumnos en el ámbito académico y psicosocial, explorando los aspectos de salud, pedagógicos, psicológicos y sociales; (c) integrar el perfil de los alumnos que ingresan y registrar cómo egresan; (d) actuar con intencionalidad anticipadora y preventiva de problemas escolares, tales como inadaptación, adicciones, abandono y fracaso escolar; (e) actuar con los alumnos atrasados en lo académico o con repetición de curso escolar, encauzando la solución de sus problemas; (f) recabar información sobre los aspectos que el alumno necesita mejorar; (g) participar en trabajos colegiados para la elaboración y discusión conjunta de proyectos pedagógicos, innovaciones didácticas, desarrollo y adaptaciones curriculares y criterios de evaluación de los estudiantes; (h) apoyar al estudiante para hacer elecciones, tomar decisiones y para hacer planes e interpretaciones juiciosas en los puntos críticos de su vida.

Este modelo de tutoría también contempla la evaluación tanto de la calidad de la acción tutorial y sus resultados como de la implementación del proyecto por parte de la institución (SEMS, 2006).

### **Modelo de tutoría en la institución del estudio**

El modelo de tutoría de la institución del presente estudio se basa en el modelo dado por ANUIES, con varias modificaciones debido a las características propias de esta institución, su filosofía y el tipo de estudiantes que en ella hay.

El modelo determina que el 100% de los estudiantes inscritos en la modalidad presencial en cualquiera de las ofertas educativas de pregrado cuenta con un tutor. Así mismo, establece que

los maestros considerados de planta y eventuales o por contrato deben participar del programa de tutoría. El programa de tutoría tiene la finalidad de proveer una herramienta más al departamento de retención, haciendo de la tutoría una estrategia, no solo de calidad sino de retención y alerta para los alumnos en riesgo de desertar.

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

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

La primera actividad que el tutor debe hacer es registrar el perfil de ingreso de sus tutorados, con la finalidad de establecer las necesidades que enfrenta el alumno y establecer un plan de acción para ellas. A la luz de los datos que este arroja, se canalizan los problemas a las diferentes instancias de servicios escolares (Cú, Cab y Cú, 2006). Durante el curso escolar, la institución provee espacios y reuniones para la interacción

tutor-estudiante, en asambleas, vigili-  
as, retiros, visitaciones y demás activida-  
des.

Aunque algunas de las actividades  
antes mencionadas son parte de lo es-  
tipulado por el PIT, es responsabilidad  
y decisión del tutor cumplirlas, pues no  
todas son obligatorias. Por ser una es-  
trategia de retención, la tutoría cumple,  
además, con algunas funciones propias  
del seguimiento institucional al estu-  
dian- te. Esto se ve reflejado en la aplica-  
ción de encuestas de reingreso al finali-  
zar cada semestre, que aplica el tutor en  
una reunión con todos sus aconsejados,  
de manera que advierte sus intenciones  
y los obstáculos que enfrenta para rein-  
gresar.

El PIT establece tres informes al se-  
mestre por parte de los tutores. El pri-  
mero, para dar a conocer un concentrado  
del perfil de ingreso de sus tutorados; el  
segundo, para informar sobre el avance  
de las entrevistas y reuniones, y un ter-  
cero, para informar sobre la intención de  
reingreso de sus tutorados.

La institución extiende un recono-  
cimiento anual a los tutores, de acuer-  
do con la evaluación estudiantil que  
cada año se realiza antes del término de  
clases.

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

### Metodología

La presente investigación fue de en-  
foque cuantitativo, de diseño longitudi-  
nal de evolución de grupo y correlacio-  
nal.

### Población y muestra

Para este estudio se contó con una  
población de 272 alumnos de nivel me-  
dio superior, en el ciclo 2007-2008 y  
275, en el ciclo 2008-2009.

Se seleccionó una muestra no pro-  
babilística de 86 alumnos (31.5%) que  
contestaron en forma completa el instru-  
mento en al menos una ocasión por ciclo  
escolar. En la Tabla 1 se pueden obser-  
var las características demográficas.

Tabla 1

*Distribución de la muestra por caracte-  
rísticas demográficas*

Característica	n	%
Género		
Femenino	36	41.9
Masculino	50	58.1
Especialidad		
Biomédicas	35	40.7
Sociales	16	18.6
Físico-Químico-Mate- mático	23	26.7
Contables	8	9.3
Asistente ejecutivo	4	4.7

### Instrumentos

Se utilizó una encuesta elaborada  
por el personal encargado del PIT en la  
institución de estudio. Fue validada en  
el año 2007 y mide la importancia y la  
satisfacción que el estudiante le otorga  
al servicio de la tutoría. Contiene 20  
declaraciones que son evaluadas en una  
escala Lickert de 5 puntos, de las cuales  
10 fueron tomadas del instrumento su-  
gerido por la ANUIES (Fresán Orozco  
y Romo López, 2011) y otras 10 fueron  
elaboradas de acuerdo con el modelo del  
PIT. El propósito del instrumento fue co-  
nocer cuán importante era para el alum-  
no el apoyo de un tutor en su trayectoria  
estudiantil y cuán satisfecho se encontró

con el servicio recibido. Este cuestionario fue utilizado y validado en un estudio anterior al PIT, en el nivel universitario. A través de un análisis factorial exploratorio, se identificaron las dimensiones internas del instrumento y mediante el alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de las dimensiones y escalas en general (Hernández, 2007).

Además, se solicitaron los siguientes datos poblacionales: grado de estudio, especialidad a la que pertenece, género, religión, número de matrícula y nombre de su tutor.

### Procedimientos

La recolección de los datos fue efectuada en tres ocasiones: noviembre de 2007, abril de 2008 y noviembre de 2008. Por confidencialidad, los procedimientos de aplicación requirieron que el instrumento no fuera aplicado por el tutor y que no se registrara el nombre del alumno.

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

Posteriormente, se efectuó la recolección de los sobres con las encuestas aplicadas. Una vez revisadas las encues-

tas y visto que no faltara ningún ítem por contestar, se eligieron aquellas encuestas de los estudiantes que correspondían a los periodos mencionados, luego de lo cual se procedió a la entrada de los datos.

Debido al interés de medir la diferencia entre los grupos del estudio, se utilizó la prueba estadística *t* de Student. Esta prueba permitió evaluar si los grupos diferían entre sí de manera significativa en su puntaje.

## Resultados

### Grado de importancia de la tutoría

Para esta variable se tomaron dos mediciones. En ambas aplicaciones la muestra fue la misma. En la primera medición se obtuvo una media de 3.84 que, según el baremo construido para esta muestra, se ubica en la categoría *medianamente importante* y en la segunda, una media de 3.98, también ubicada en *medianamente importante*, teniendo así un aumento en el grado de importancia de 0.13. La desviación estándar de la primera aplicación (0.909) disminuyó en la segunda (0.824), quedando en -0.085; dicha desviación muestra una unificación de los resultados; es decir, hubo mayor número de estudiantes que calificaron con una misma medida la importancia que tiene el PIT para ellos.

Las asimetrías presentadas en la primera aplicación (-0.953) y en la segunda (-0.817) muestran que la frecuencia de resultados y su sesgo en los datos se concentra en los valores altos de la escala, es decir, hay un mayor número de estudiantes que tienen en alto valor la importancia del PIT en su formación escolar. La curtosis positiva en ambas aplicaciones (0.607 y 0.347) muestra que, a pesar de que disminuyó su valor, los

datos siguen acumulándose alrededor de la media.

### **Grado de satisfacción con la tutoría**

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

Respecto de la primera aplicación, se nota un cambio en la distribución de los resultados: de una curtosis de -.525 se llega a una de -.208, lo que se interpreta como una curtosis platicúrtica; es decir, hay una menor uniformidad en la concentración de los resultados.

### **Análisis de diferencias entre inicio y final de estudios**

Para analizar el grado de importancia hacia el PIT de los estudiantes de la cohorte 2007-2009 entre el inicio y el final de sus estudios, se utilizó la *t* de Student para muestras pareadas. La prueba resultó no significativa ( $t_{(85)} = -1.406, p = .163$ ); por lo tanto, se concluye que no existe diferencia significativa entre la importancia al inicio y al final de los es-

tudios en los alumnos de la muestra con respecto al PIT.

También se realizó una prueba *t* de Student para muestras pareadas para evaluar la diferencia en el grado de satisfacción hacia el PIT de los estudiantes de la cohorte 2007-2009, al inicio y al final de sus estudios. La prueba resultó no significativa ( $t_{(85)} = -1.633, p = .106$ ); por lo tanto, se concluye que no existe diferencia significativa entre la satisfacción al inicio y al final de los estudios en los alumnos de la muestra con respecto al PIT.

### **Análisis de diferencias por ítem**

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

La primera observación fue comparar las medias en importancia de cada ítem en la primera y la segunda aplicaciones; para esto se recurrió a una prueba *t* de Student para muestras relacionadas. La Tabla 2 muestra los ítems que mostraron diferencias significativas entre la primera y la segunda aplicación. Se encontraron tres ítems que tuvieron un cambio significativo en comparación con la puntuación obtenida en la primera y la segunda aplicaciones. El primer ítem fue el referido a la importancia que daban a los encuentros con los tutores en asambleas, que subió de 3.48 (*poco satisfecho*) a 3.87 (*medianamente satisfecho*), con un nivel de significación de .006. El segundo en significación fue el ítem referido a convivir con el tutor en

## IMPORTANCIA PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN CON LA TUTORÍA

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

Por último, el ítem acerca de la facilidad para localizar al tutor en su cubículo/oficina subió de 3.79 a 4.10, obteniendo una significancia bilateral de .028, pero manteniéndose en nivel de *medianamente importante*.

Por otro lado, al comparar la información de la importancia y la satisfacción que se le otorgó al ítem de “encuentros con tutor en asambleas por tutores”, se logra ver que las puntuaciones de satisfacción (3.77) son mayores que las de importancia (3.67), lo que se deduce en que a los alumnos les satisfizo más allá de sus expectativas.

En cuanto a los puntajes de satisfacción, el resultado se muestra en la Tabla 3. De los datos proporcionados por ella, se puede deducir que hubo un aumento en la satisfacción que los alumnos le otorgaban a los encuentros en asambleas con su tutor al principio (3.62) y al final de sus estudios (3.92); sin embargo, am-

bas medias se encuentran en clasificación de *medianamente satisfecho*, según el baremo. El resto de los ítems, al ser analizado, no mostró diferencias significativas.

### Discusión

Partiendo de la premisa de Baker (citado en Romo López, 2010) sobre el hecho de que la evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si la acción tutorial produjo los efectos deseados en la persona y si esos efectos son atribuibles a ella, se analizaron los resultados obtenidos en la presente investigación con otras investigaciones realizadas sobre el mismo tema.

Según Tejada Fernández y Ferrández Lafuente (2007), la evaluación de impacto debe hacerse de acuerdo con cuatro dimensiones: satisfacción, valor añadido, mejora de condiciones y mejora organizacional. En el caso del PIT de la institución de este estudio, se evaluó la satisfacción y el valor añadido se detectó gracias a la importancia que dan los estudiantes a la acción tutorial.

Tabla 2  
*Diferencias significativas en la importancia*

Item	Primera aplicación	Segunda aplicación	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
La facilidad para localizar el tutor en su cubículo/oficina	3.79	4.10	-2.233	85	.028
El convivir con tu tutor en otras actividades fuera del aula	3.67	4.01	-2.345	85	.021
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	3.48	3.87	-2.792	85	.006

Tabla 3  
*Diferencias significativas en la satisfacción*

Item	1° Prom	2° Prom	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Los encuentros con tu tutor en las asambleas por tutores	3.62	3.92	-2.215	85	.029

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

Al comparar estos resultados con los encontrados en la investigación realizada por Cantú Hinojosa y Vázquez Covarrubias (2006), en la Universidad Autónoma de Nuevo León, en relación con el grado de satisfacción que brinda a los estudiantes un PIT, se observan diferencias importantes. Cantú Hinojosa y Vázquez Covarrubias encontraron que el 58% dijo estar *muy satisfecho* con el servicio del PIT, pero en la muestra evaluada en esta investigación solo un 3% de la población tiene la misma opinión, pues un 57%, se situó en *medianamente satisfecho*.

Por otro lado, Cuevas de la Vega y Martínez Martínez (2006), de la Universidad Autónoma de Guadalajara, encontraron que el 91% de los encuestados consideró la tutoría como un apoyo importante, mientras que en la presente investigación solo un 19% lo cree así. Un 63% del estudio de Cuevas de la Vega y Martínez Martínez dijo estar satisfecho con la atención que se le brindó, en contraste con el 14% del obtenido en esta investigación.

La tercera investigación con la que se tiene similitud, por el estudio de las mismas variables y por compartir el mismo instrumento, se realizó en la Universidad de Morelos, por Hernández (2007), donde se detectó que el 47% de los estudiantes universitarios percibían como *medianamente importante* el PIT, mientras que en el nivel medio superior es de un 52%; en cuanto a satisfacción, cerca del 56% opinó estar *medianamente satisfecho*, lo que es muy similar a la opinión de los alumnos de nivel medio superior del presente estudio, ya que los resultados marcan un 57% de la población con la misma opinión.

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

Otro ítem que se destaca por haber mostrado diferencias significativas, fue el de convivir con el tutor en otras actividades fuera del aula. Al respecto, Romo López (2010) menciona que, después de hacer varias observaciones al trabajo de los PIT en el nivel medio superior, específicamente en reuniones extramuros o extracurriculares, se ha detectado que los alumnos participan crecientemente porque aprecian que se

trata de una experiencia positiva, perciben que sus capacidades para la comunicación aumentan y esto deriva en un mayor acercamiento con sus profesores y con sus propios compañeros.

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

Dentro de la evaluación que ha hecho ANUIES en diversas instituciones con un PIT, como lo es el caso de la escuela estudiada, se han detectado

como factores desfavorables en el proceso de implantación el desinterés de la comunidad, la falta de recursos en general, actitudes un poco negativas de la planta académica, la falta de aceptación y/o adaptación a su modelo educativo y el perfil diferente de los académicos considerados. Al ver los resultados que atañen a esta investigación, no se puede más que coincidir en que estos factores también estuvieron presentes en el estudio, pues se ha de tomar en cuenta que en el año 2007, cuando se inicia la implementación de la tutoría en la escuela preparatoria, el modelo tenía escasos cinco años de practicarse y estaba desarrollado en base a las necesidades de los alumnos universitarios. Por lo que los factores que atañen al personal, a la estructura física y a la logística del programa eran poco adecuados a las necesidades del nivel medio superior. Dentro de los factores antes mencionados, se debería dar meritoria importancia a la mentalidad de los docentes sobre la tutoría, pues el poco interés hacia la tutoría que se detectó en este estudio se debe, en parte, a este hecho. Romo López (2010) menciona que la mayoría de los docentes no cuentan con suficiente conocimiento de las teorías contemporáneas sobre los procesos de aprendizaje más eficientes; además, les es difícil desarrollar habilidades tales como establecer empatía, realizar entrevistas, detectar problemas de orden social, económico y psicológico de los alumnos, las cuales resultan ser herramientas determinadas para ejercer la acción tutorial. Otro factor importante es considerar el ejercicio de la tutoría como algo ajeno a la práctica de la docencia; es decir, ver a la tutoría como una carga más de trabajo, cuando se podría ver esta como la oportunidad

de conocer al estudiante para hacer más fácil el trabajo del docente.

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

### Referencias

- Aparicio, A. C., Calderón, G. R. y Gutiérrez, L. S. (2006). *La tutoría académica como complemento para lograr mayor calidad en la educación*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Ayala Aguirre, F. (1998). *La función del profesor como asesor*. México: Trillas.
- Cantú Hinojosa, I. L. y Vázquez Covarrubias, E. (2006). *El grado de satisfacción de los estudiantes en relación al programa de tutoría institucional, Universidad Autónoma de Nuevo León*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Cú, B. G., Cab, H. Z. y Cú M. V. (2006). *El perfil de ingreso de los alumnos y su aplicación en la actividad tutorial*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Cuevas de la Vega, A. y Martínez Martínez, A. (2006). *Evaluación del programa institucional de tutoría Académica en la universidad de Guanajuato*. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Fresán Orozco, M. y Romo López, A. (Coords.). (2011). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* (3ª ed.). México: ANUIES.
- García, S. M. y Sanabria, M. C. (2008a). *La actividad tutorial en el nivel medio superior*. Memorias del 3º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- García, S. M. y Sanabria, M. C. (2008b). *Propuesta de un programa integral de tutorías académicas para el nivel medio superior universitario*. Memorias del 3º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- González, C. R. y Romo, L. A. (2006). *Detrás del acompañamiento ¿una nueva cultura docente?* México: ANUIES.
- Hernández, H. M. (2007). *Importancia y satisfacción de la tutoría para los estudiantes de la Universidad de Morelos* (Tesis de maestría). Universidad de Morelos, Morelos, México.
- Hernández, V. y Torres, J. (2004). *La acción tutorial en la universidad*. Recuperado de [http://www.upcomillas.es/ees/Documentos/informe\\_acci%C3%B3n\\_tutorial.pdf](http://www.upcomillas.es/ees/Documentos/informe_acci%C3%B3n_tutorial.pdf)
- Molina, A. M. (2004). La tutoría, una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. *Universidades*, 28, 35-39.
- Reyes, L. A., Pérez, B. M. y Fuchs, G. O. (2008). *La evaluación institucional del tutor académico en la BUAP*. Memorias del 3er. Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Romo López, A. (2010). *La percepción del estudiante sobre su acción tutorial. Modelos para su evaluación*. México: ANUIES.
- Rowntree, D. (1986). *Preparación de cursos para estudiantes*. Barcelona: Herder.
- Salvador, B. J. (2006). Ética y tutoría en la autorrealización y desarrollo humanos. Memorias del 2º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Sanz, O. R. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario. La tutoría. *Cuadernos de Integración Europea*, 2, 69-95.
- Secretaría de Educación Pública. (2008). *Metodología para el desarrollo de la acción tutorial en el bachillerato general. Programa sectorial de educación 2007-2012*. Recuperado de [http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion\\_academica/actividadesparaescolares/ orientacioneducativa/metodologia\\_accion\\_tutorial.pdf](http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/actividadesparaescolares/ orientacioneducativa/metodologia_accion_tutorial.pdf)
- Soto, P. J., Procel, M. A. y Martínez, O. N. (2008). *Evaluación del Programa Institucional de Tutoría Académica (PITA) del Instituto Tecnológico Superior de Irapuato (ITESI) 2003-2007*. Memorias del 3º Encuentro Nacional de Tutorías (CD-ROM). México: ANUIES.
- Subsecretaría de Educación Media Superior. (2006). *Documento de trabajo. Sistema nacional de tutorías para el nivel medio superior*. México: SEP.
- Tejada Fernández, J. y Ferrández Lafuente, E. (2007). La evaluación del impacto de la formación como estrategia de mejora en las organizaciones. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(2). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol9no2/contenido-tejada2.html>

## IMPORTANCIA PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN CON LA TUTORÍA

Valverde, M. A., Ruiz, M. C., García, J. E. y Romero, R. S. (2004). Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. *Contextos Educativos*, 6(7), 87-112.

Recibido: 25 de abril de 2013  
Revisado: 12 de mayo de 2013  
Aprobado: 30 de mayo de 2013