



ISSN: 2448-6574

EVALUACION DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS A TRAVÉS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE SOBRE LA ATENCIÓN DE SU TUTOR.

Josefina Salomón Cruz
María Luisa Castillo Orueta
josefinasac@hotmail.com

RESUMEN:

Introducción. El Programa de Tutoría se implementó en la Licenciatura de Médico Cirujano de la División Académica de Ciencias de la Salud (DACCS) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) en el 2006. **Objetivo.** Evaluar el programa de tutoría a través de la satisfacción de los tutorados de Medicina sobre la atención que reciben de su tutor. **Método.** Estudio descriptivo, transversal y prospectivo en una muestra de 335 estudiantes. Se utilizó un cuestionario de 20 ítems, con una sub-escala de 4 opciones de respuestas tipo Likert,, con un puntaje máximo de 20; se calcularon los porcentajes de las respuestas con las opciones de “totalmente satisfecho” y “satisfecho” para establecer el nivel de satisfacción. **Resultados.** El 72% de los tutorados de Medicina están satisfechos con la atención de su tutor. **Conclusiones.** A pesar de que es aceptable el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes (más del 70%) con respecto a la atención de su tutor, se pudo identificar que, solo el 58% considera útil al programa de tutorías para ayudarlo a resolver sus problemas y un porcentaje similar dice que está satisfecho con el programa, lo cual indica que es necesario la evaluación del programa con otros actores del proceso que permitan tener una visión global para diseñar e implementar estrategias que mejoren la operación del Programa de Tutorías.

PALABRAS CLAVE:

Evaluar, tutoría, tutor

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El programa de tutoría en el contexto de Educación a nivel Licenciatura en las Instituciones de Educación Superior (IES) ha cobrado en la última década importancia a raíz de que a principios de este siglo la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000) propone la operación del programa denominado “Desarrollo Integral de los Alumnos”, teniendo como estrategia la implementación de Sistemas tutoriales en las IES, con lo



ISSN: 2448-6574

cual la función tutorial pasó a formar parte de las actividades del docente y es un indicador de calidad a evaluar por organismos externos de las diferentes IES para obtener la acreditación de los Programas Educativos, además que es un parámetro considerado en el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) y en el Programa de Estímulos al Desempeño Docente de la Secretaría de Educación.

A nueve años de haberse implementado el Programa de Tutorías (PT) en la Licenciatura de Médico Cirujano de la División Académica de Ciencias de la Salud (DACCS) de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) no se ha realizado una evaluación formal de la atención brindada por los tutores por lo que se pregunta ¿Cuál es la satisfacción de los estudiantes de Medicina sobre varios aspectos de la atención de su tutor y del programa de tutoría?

JUSTIFICACIÓN:

Actualmente en la mayoría de las IES de nuestro país cuentan con un Programa institucional de tutorías(PIT), el cual debe ser evaluado. La actividad tutorial es un proceso complejo de evaluar porque involucra a la administración, tutores y tutorados. Sin embargo es necesaria la evaluación integral y permanente de estos programas con la finalidad de determinar la eficacia de los mismos. La evaluación debe realizarse según la ANUIES en tres niveles: el impacto institucional, el desempeño del tutor y la aceptación y satisfacción del estudiante. Si se incorpora la información de cómo los estudiantes perciben la actividad tutorial, el PT se verá beneficiado. Va a depender de la imagen que tengan los estudiantes de sus tutores y de la actividad tutorial, para que ellos busquen por esta vía la solución de los problemas que se les presente durante su vida académica. A nivel de institución, resulta pertinente saber de qué manera esta acción dirigida por la administración está siendo concebida por quienes están recibéndola, “los estudiantes, que en el PT son denominados tutorados”.

En la actividad tutorial, la figura del tutor es el eje rector sobre el cual pueden desarrollarse una gran variedad de aproximaciones pedagógicas y de colaboración que se presentan para el beneficio de los estudiantes que participan en el programa. El tutor es la persona que puede apoyar a los alumnos en la resolución de problemas de aprendizaje, estimularlos en desarrollar actitudes positivas, mejoramiento de su aprendizaje, y la toma de buenas decisiones a corto y largo plazo, al concientizarlos y proporcionarles orientación sobre el panorama de su futuro profesional (Narro, 2013).



ISSN: 2448-6574

El programa de tutoría no tendrá éxito si no existe la satisfacción por parte del alumno que acude a la tutoría, por diversos motivos, como es el no tener una buena atención por parte de su tutor. Por esto, la satisfacción del alumno es un indicador de la actitud, la competencia y la pertinencia del trabajo del tutor. Por lo antes expuesto, la evaluación del PT a través de la satisfacción de los estudiantes sobre la atención proporcionada por los tutores de la Licenciatura de Médico Cirujano, proporcionó un punto de partida para establecer evidencias de la situación prevalente en la actividad tutorial, de tal forma que al tener conocimiento de los aspectos que no están funcionando de manera adecuada o bien si están funcionando de manera aceptable, serán una herramienta de realimentación para mejorar el Programa de Tutorías.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

La calidad educativa es una de las expresiones que se han escuchado reiterativamente en las dos últimas décadas y para alcanzarla ha tenido un auge vertiginoso la evaluación en sus diferentes ámbitos. La evaluación en las Instituciones de Educación Superior se ha convertido en una herramienta de gran importancia para valorar diferentes aspectos como son: capacidad académico de profesores y alumnos, proceso enseñanza aprendizaje, planes de estudios, programas institucionales, como es el caso del Programa Institucional de tutoría, de tal forma que de los resultados obtenidos de la evaluación se identifiquen debilidades y fortalezas, se propongan cambios, se modifiquen procesos de planeación y gestión se introduzcan parámetros razonables en la asignación y uso de los recursos institucionales.

La ANUIES propuso en el documento titulado “La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo”, cinco programas para las instituciones de educación superior los cuales son los siguientes: 1) consolidación de cuerpos académicos; 2) desarrollo integral de los alumnos; 3) innovación educativa; 4) vinculación y 5) gestión, planeación y evaluación institucional. Para el programa de “Desarrollo Integral de los Alumnos”, expresamente se hace referencia a la necesidad de proporcionarles diversos apoyos, entre ellos, y de manera destacada, Sistemas de Tutoría, con lo cual los alumnos contarían desde el ingreso y a lo largo de toda su formación con la orientación y el apoyo de un profesor debidamente preparado (ANUIES, 2000).

Como respuesta a las recomendaciones emitidas en el año 2000 por la ANUIES y aunado a los retos de innovación y transformación cualitativa en los procesos educativos en la Educación



ISSN: 2448-6574

Superior demandados en el presente siglo, a partir del año 2006 se implementó el Programa Institucional de Tutorías en la Licenciatura de Médico Cirujano de la DACS de la UJAT, con el propósito de dar una formación integral a los estudiantes de Medicina. La finalidad de la tutoría es acompañar al estudiante desde su ingreso a la universidad y durante toda su trayectoria estudiantil como afirma Narro, (2013) es un acompañamiento cercano para proporcionarle orientación personalizada, para facilitarle su integración a la universidad, para apoyarle en diferentes aspectos: cognitivo, afectivo, sociocultural. Así mismo, Narro dice, *“las labores de tutoría deben atender a los jóvenes de manera amplia, cabal y no parcelada”*. *Al propiciar una mayor socialización mediante la tutoría, el estudiante puede recobrar y equilibrar su identidad tanto de joven como propiamente de estudiante, y ubicarse de mejor manera en su contexto escolar y social*”. Por otra parte, la tutoría es una herramienta clave para detectar problemas que pudieran propiciar rezago y abandono de los estudios.

La evaluación es un proceso primordial en los principales identificadores o indicadores de los componentes de calidad de una Institución Educativa como son: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción del personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada por los alumnos, estos identificadores de calidad resultan herramientas útiles para conocer cual es el nivel de calidad alcanzado por una institución educativa en particular. Gento Palacios, (1996). En este caso la satisfacción del estudiante sobre la atención que le da el tutor reviste importancia al ser un parámetro en la medición de la calidad de uno de los componentes del PT, si los tutorados están satisfechos se alcanza el éxito del PT, que se traduce en mejoría para que el estudiante permanezca en la Institución y por consecuencia mejoría en el índice de eficiencia terminal. Pérez y Alfaro, citado por Gento y Vivas, (2003), *consideran que, siendo los estudiantes los destinatarios de la educación, son los sujetos que mejor pueden valorarla y, aunque, en el peor de los casos, tuvieran una visión parcial, su opinión es siempre valiosa porque proporciona un referente que debe tenerse en cuenta*. Lo mismo aplica para el PT, donde los tutorados son los destinatarios de los beneficios de la actividad tutorial.

En trabajos realizados por diferentes autores en el ámbito educativo, señalan que el concepto de satisfacción es un componente clave en la valoración de la Calidad de la Educación, de tal forma que los estudiantes, se están convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene (Álvarez, Chaparro, y Reyes , 2014; López, 1996; Gento y Vivas, 2003; Hernández, Lara, Ortega et al 2010); en este sentido refiriéndonos



ISSN: 2448-6574

a la tutoría, la satisfacción del tutorado, es un punto de referencia importante para evaluar las funciones del tutor y así evaluar uno de los componentes rectores del Programa de Tutoría.

Romo, (2010), realizó un señalamiento de importancia: “por medio de la evaluación es posible descubrir cómo transitar de una acción tutorial de perfil exclusivamente remedial a un ejercicio en que se estimule el gran potencial escolar y personal de los alumnos...” y para que esto se logre el papel del tutor en el Programa de tutorías de la Licenciatura de Medicina de la DACS UJAT es de suma importancia, en donde este debe realizar las siguientes funciones (Medicina DACS- UJAT, 2012; Gordillo Álvarez 1996):

- a) Facilitar la integración de los estudiantes de Medicina a la Universidad a su ingreso.
- b) Orientar al tutorado de Medicina en la resolución de problemas personales (familiares, maestro-alumno, alumno-alumno) que surjan durante su trayectoria estudiantil, y en su caso, canalizarlo a las instancias especializadas si así lo requiriese.
- c) Realizar un seguimiento de los procesos de aprendizaje de los alumnos para detectar las dificultades y las necesidades especiales, con el objeto de articular las respuestas educativas adecuadas y recabar, en su caso, los oportunos asesoramientos y apoyos.
- d) Orientar y apoyar al estudiante de Médico Cirujano en cada proceso de Inscripción escolar hasta que complete el 45% de los créditos de la Licenciatura.
- e) Favorecer los procesos de maduración vocacional, así como de orientación educativa y profesional de los estudiantes.
- f) Fomentar en el grupo de tutorados el desarrollo de actitudes participativas tanto en la Institución como en su entorno sociocultural y natural.

Estudios como los de Duart y Sangra (2000), refieren que el éxito académico del alumno depende en gran medida del desempeño del tutor en cuanto a la atención y motivación que proporcione. De igual manera, Lobato e Ilvento (2013), señalan que las tutorías favorecen la resolución de problemas personales y profesionales de los estudiantes. Por tanto, la acción tutorial tiene fuertes implicaciones en el desarrollo integral del estudiante, de ahí la importancia de identificar su percepción acerca del desempeño del tutor en cuanto a su atención, actitud y conocimiento como una dimensión para evaluar el PIT.

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar el Programa de Tutoría a través de la satisfacción de los tutorados de Medicina sobre la atención que reciben de su tutor.



ISSN: 2448-6574

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Determinar la satisfacción de los tutorados de Medicina sobre la atención de su tutor según el género.

Identificar el nivel de satisfacción que tienen los tutorados de Medicina sobre el Programa de tutoría.

Identificar la satisfacción de los tutorados sobre la actitud de su tutor.

Identificar la satisfacción de los tutorados de Medicina sobre la utilidad de las tutorías.

METODOLOGÍA.

Se trata de un estudio transversal y prospectivo realizado durante el período escolar febrero-agosto del 2015 en la Licenciatura de Médico Cirujano de la DACS-UJAT. El universo fue de 2008 estudiantes y se calculó una muestra probabilística, con un nivel de confianza del 95% y un error estándar del 5%, de 335 estudiantes inscritos en el mismo periodo del levantamiento de los datos. El muestreo fue aleatorio simple para los semestres 2, 4, 6, 8, y 10.

La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta, utilizando un instrumento que agrupó ítems del cuestionario de evaluación del PIT de la UJAT (2003), de la Universidad Nacional Autónoma de México (2012), y del instrumento utilizado para el mismo fin por los autores Marín y Sansores (2014), en la Universidad Autónoma de Quintana Roo.

Se realizó una prueba piloto con 60 estudiantes y el instrumento final tuvo un alfa de Crombach de 0.97. El análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS versión 21.

El instrumento utilizado constó de 20 preguntas en escala tipo Likert, el indicador de satisfacción, comprendió de la pregunta 1 a 5 con valoración para cada pregunta en 1=totalmente insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=satisfecho, 4=totalmente satisfecho; siendo 1 el puntaje más bajo fue de 1 y 4 el más alto. Se calcularon los porcentajes de las respuestas con las opciones de "totalmente satisfecho" y "satisfecho" para establecer el nivel de satisfacción.

RESULTADOS:

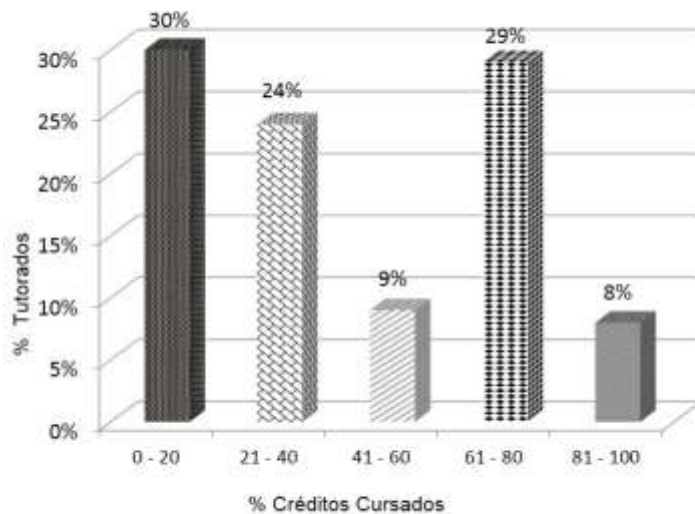
La edad promedio de los 335 estudiantes entrevistados fue de 21 años. En cuanto al género, el 53% (179) femenino y 47% (156) fue masculino, con un recorrido de 18 a 28 años para el primero y 18 a 33 años para el segundo y media de 21 para ambos.

Con respecto al número de créditos cursados, en el momento de la recolección de datos estuvieron más representados los estudiantes que habían cursado el 0-20%, 21-40% y 61-80% de los créditos (Gráfico 1).

Con respecto a la satisfacción que tienen los estudiantes con diversos aspectos de su tutor y del programa de tutoría, se encontró un promedio del 70% en las variables de atención, actitud y conocimiento del tutor, mientras que sobre la utilidad y la satisfacción con el programa de tutoría fue 58% y 60% respectivamente (Gráfico 2).

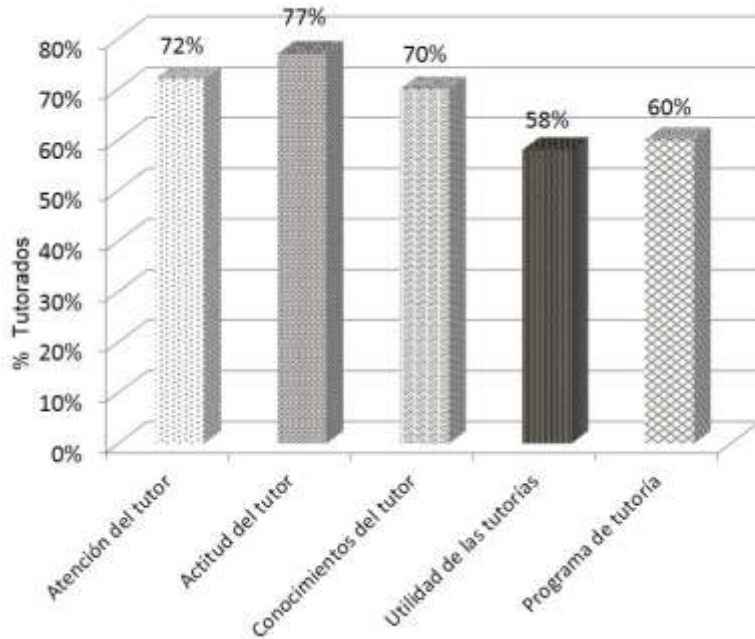
Cuando se relacionó la satisfacción por el programa con el número de créditos cursados, el porcentaje más alto, (37%) se evidenció en los estudiantes que habían cursado entre el 20 y 40% de créditos.

Gráfico 1: Porcentaje de tutorados por porcentaje de créditos cursados.



Fuente: Datos recopilados por las autoras. 2015.

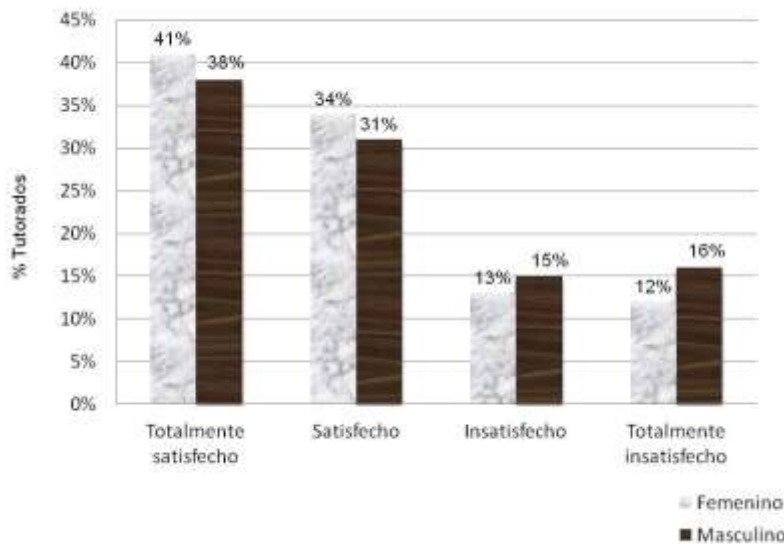
Grafico 2: Porcentaje de tutorados que respondieron estar “totalmente satisfechos” y “satisfechos” con la atención de su tutor y otros aspectos.



Fuente: Datos recopilados por las autoras. 2015.

En cuanto a la satisfacción de los tutorados sobre la atención de su tutor según el género, se encontró que las tutoradas se encuentran más satisfechas pues se encontró que la suma de “totalmente satisfechos” (41%) y “satisfechos” (34%) fue del 75%, mientras que en los tutorados se encontró un nivel de satisfacción de 69% obtenido de la suma de “totalmente satisfechos” (38%) y “satisfechos” (31%) (Gráfico 3). Es importante remarcar que en la matrícula de esta Licenciatura es mayor el género femenino.

Gráfico 3: Nivel de satisfacción de los tutorados sobre la atención de su tutor según género.



Fuente: Datos recopilados por las autoras. 2015.

CONCLUSIONES:

Un poco más del 70% de los estudiantes expresaron estar satisfechos con la atención, actitud y conocimientos del tutor, aunque solo el 58% considera útil al programa de tutorías para ayudarlo a resolver sus problemas muy similar a la satisfacción por el programa 60%. Es importante continuar la evaluación del programa con otros actores del proceso que permitan tener una visión global para diseñar e implementar estrategias que mejoren la operación del Programa de Tutorías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Álvarez Botello J., Chaparro Salinas E.M. y D.E. Reyes Pérez D.E., (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior el Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13 (2), 5-28. Disponible en: <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>

ANUIES (2000), La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas



ISSN: 2448-6574

de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES, México, ANUIES. Disponible en: http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista113_S5A2ES.pdf

Duart, J. Sangra, A. (2000). Aprender en la virtualidad. España: Gedisa. Disponible en: <http://www.terras.edu.ar/aula/cursos/3/biblio/3DUART-Joseph-SANGRA-Albert-Formacion-universitaria.pdf>

Gento Palacios S, (1996). Instituciones Educativas para la Calidad Total. Rev. Complutense de Educ. 7 (1) Universidad Complutense, Madrid. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120288A/17628>

Gento Palacios S, Vivas García M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica, Vol. 12, 2. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

Gordillo Álvarez M. V. (1996). El perfil del profesor tutor. Rev. Complutense de Educ. 7, (1). Universidad Complutense, Madrid. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED9696120083A/17600>

Hernández Velázquez, C. Lara García B. Ortega Medellín M.P., Martínez González M.G., Avelino Rubio I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Licenciatura en didáctica del francés. Revista de Educ. y Desarrollo. Disponible en: http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/15/015_Hernandez.pdf

López, F. (1996). La gestión de Calidad en Educación. Madrid: La Muralla.

Lobato, C., Ilvento, M. (2013). La orientación y tutoría universitaria: una aproximación actual. Revista de Docencia Universitaria. Argentina: Universidad Nacional de Tucumán. Recuperado de: http://red-u.net/redu/documentos/vol11_n2_completo.pdf

Narro Robles, José, & Arredondo Galván, Martiniano. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. Perfiles educativos, 35(141), 132-151. Recuperado en 03 de abril de 2016, de



ISSN: 2448-6574

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009&lng=es&tlng=es)

Marín L., Sansores Valencia S. (2014). Evaluación de la tutoría en la División de Ciencias Políticas y Humanidades de la Universidad de Quintana Roo. Evaluación Debate. Ponencia Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Médico Cirujano DACS-UJAT (2012), Programa de tutoría de la Licenciatura de Médico Cirujano de la División Académica de Ciencias de la Salud de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Disponible en: http://www.archivos.ujat.mx/2012/dacs/Lic_MC/PROGRAMAS,%20MANUALES%20Y%20GUIAS/PROGRAMAS/PROGRAMA%20TUTORIAS.pdf

Pérez, A. y Alfaro, I. (1997). La evaluación de la docencia en la Universidad de Valencia, España. Ponencia Congreso Pedagogía 97. La Habana. Cuba.

Romo López A. (2010). La percepción del estudiante sobre la acción tutorial: modelo para su evaluación. México, ANUIES.

UJAT (2003). Evaluación del Programa Institucional de Tutorías. Anexo 4. Instrumento de Evaluación de los tutorados. Desempeño del tutor. Disponible en: http://www.archivos.ujat.mx/2011/dese/pit/3_instrumentos_evaluacion_tutoria.pdf

UNAM, (2012). Programa Institucional de Tutoría. Facultad de Medicina. Cuestionario de Evaluación para los alumnos. Disponible en: http://www.facmed.unam.mx/sg/tutorias/docs/e_09.pdf