



ISSN: 2448-6574

## **Satisfacción del servicio de tutorías en el Colegio de Bachilleres de Ayometla**

Ana Belén Lima Pérez

[ablp\\_1417@hotmail.com](mailto:ablp_1417@hotmail.com)

Ana Bertha Luna Miranda

[ablumi@hotmail.com](mailto:ablumi@hotmail.com)

### **Resumen:**

El propósito fundamental de este trabajo es analizar las tutorías en el subsistema de Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala (COBAT), específicamente en el plantel 21 Ayometla. Por el cual se realiza una valoración a la calidad en el servicio otorgado a los estudiantes de sexto semestre. Para ello se realizó una metodología con enfoque cuantitativo y la adaptación del instrumento SERVQUAL que se orienta a valorar las percepciones del estudiante respecto a cinco dimensiones enfocadas al servicio de tutorías en la institución.

### **Palabras clave:**

Tutorías, servicios escolares, Nivel Medio Superior

### **Justificación:**

En la educación de hoy en día está inmersa en una dinámica respecto a la evaluación; por ello esta parte tan fundamental en el quehacer institucional permite que las instituciones de cualquier nivel educativo estén orientados en la búsqueda de la calidad de la educación en los diferentes ámbitos que intervienen en la misma, es decir, en los esfuerzos y logros que denote un nivel académico adecuado ya sea en los programas, servicios, docentes, alumnos, egresados, procesos, etc.

Así pues, la evaluación es vinculada con la calidad, por lo tanto se puede aludir a Valenzuela (2005) quien señala que el proceso de evaluación es una actividad compleja que requiere la aplicación de diferentes acciones y procesos mentales por parte de quien o



ISSN: 2448-6574

quienes evalúan, tales como: reflexión, análisis, síntesis, observación, formulación de juicios de valor, investigación, contrastación, etc. sin que estos sean los únicos.

En este sentido se puede afirmar la importancia que conlleva la evaluación para la calidad de la educación por lo que se ha llevado a cabo en diferentes partes del mundo, así como en nuestro país se ha iniciado especialmente en la Educación Superior, retomando ahora su impulso en Educación básica como en Educación Media Superior

### **Planteamiento del problema**

Dentro del plan curricular de la Educación Media Superior en México, la Dirección General del Bachillerato (DGB) indica que el programa de Acción Tutorial se inscribe dentro de las actividades Paraescolares del currículum del Bachillerato General, y que tiene como propósito apoyar en la prevención de los problemas de rezago y deserción, buscando subir los índices de eficiencia, mediante acciones encaminadas a mejorar el clima de convivencia en los planteles y abordando los problemas académicos de las alumnas y alumnos (SEP, 2012).

En la tutoría se instituye, generalmente, un enfoque que denota más la figura y la actividad del profesor, aunque también existen evaluaciones efectuadas al programa de estudios valorados desde la postura de docente y de la del educando; sin embargo, en este caso se trata de analizar una aproximación que permita la interpretación de los significados que el alumno le otorga al espacio de la tutoría, pues los estudiantes han estado en actividades de tutoría desde la educación básica (secundaria), por lo que permitirá establecer una investigación de como los docentes que cotidianamente realizan tutorías otorgan este servicio.

Entonces, las tutorías al ser un servicio que en los últimos años se ha implementado de manera oficial en el bachillerato, es decir, a partir del semestre 2014-B se han impartido las tutorías individuales como las tutorías grupales como parte del currículum, se trata de que a través de esta investigación se denote principalmente las percepciones que tienen los estudiantes del bachillerato respecto al servicio que se les ha brindado durante su estancia desde ese periodo en el COBAT, pues son los educandos quienes dan a conocer si el servicio que tuvieron en la institución fue satisfactorio y/o adecuado para ellos.



ISSN: 2448-6574

## Fundamentación teórica

La evaluación de la calidad en el educación ha sido un tema que se ha considerado de mayor controversia en la actualidad en todos los niveles educativos; para el caso de esta investigación solo se enfoca al caso del Colegio de Bachilleres del Estado de Tlaxcala (COBAT) como institución educativa del nivel medio superior, la cual también ha adaptado todas las características que se definen en la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) con la finalidad de ser un sistema educativo con calidad, equidad y pertinencia (COBAT, 2014).

Hoy por hoy es preciso señalar que la calidad se vincula con la percepción que tienen las personas sobre el producto o servicio realizado y ofertado. Por la tanto, la referencia es, en este caso, el cumplimiento o no de las expectativas personales, identificando la calidad con la satisfacción realizada de las demandas existentes (Valenzuela, 2007).

La calidad de un servicio está directamente ligada a las opiniones de los usuarios, es decir los estudiantes quienes determinan la funcionalidad o bien si el servicio fue adecuado a sus necesidades dentro de la institución educativa durante su estancia en la escuela, por ello la importancia de conocer la satisfacción de los educandos en el servicio evaluado.

La calidad de la Acción Tutorial es definida por un conjunto de relaciones de coherencia entre metas y objetivos de la tutoría, contenidos asignados, actividades y recursos, planificación, costos y previsión de problemas que son considerados en el esquema de evaluación que se adopta para esta actividad (SEP, 2011).

En este tenor se relaciona existe una vinculación de la percepción de las personas en cuanto al servicio, es decir, si cubre las necesidades, si es de acuerdo al contexto, etc., por lo que se relaciona la calidad con la satisfacción, es por ello que se utilizó la metodología SERVQUAL la cual expresa el análisis de cinco dimensiones para valorar un servicio: la primera es la Confianza se determina como la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. La segunda es la responsabilidad se refiere a la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. La tercera



ISSN: 2448-6574

dimensión es la Seguridad, la cual establece el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Posteriormente se encuentra la cuarta dimensión que es la empatía, la cual se basa en brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. Y por último la quinta que se trata de los tangibles que es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos (Zeithaml, V. y Bitner, M., 2002). Estas dimensiones representan la forma en que los clientes (en este caso los estudiantes) organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio, por lo que es una forma de evaluar el proceso interno que se está llevando a cabo en cuanto a las tutorías en el plantel.

### **Objetivo:**

Analizar y determinar si las tutorías individuales y grupales cumplen los objetivos programados en el desarrollo del currículum desde el punto de vista del estudiante, en el nivel medio superior en el Colegio de Bachilleres plantel 21 de Ayometla del estado de Tlaxcala.

### **Metodología:**

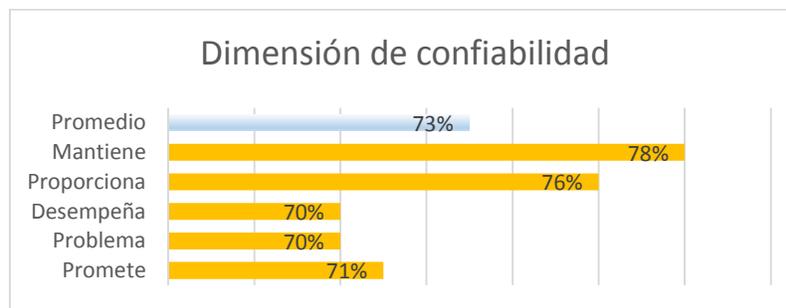
Se utilizó bajo el enfoque Cuantitativo, siendo una investigación de tipo transversal o transeccional. (Hernández, S. R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006). En el estudio participaron 71 individuos con requisitos de inclusión como: ser estudiantes de sexto semestre de preparatoria, haber recibido por lo menos una ocasión el servicio de tutorías (ya sean grupales, o bien, individuales), por lo tanto se considera como un muestreo intencional o bien, es una muestra no probabilístico o dirigido (Hernández, S. R., Fernández, C. y Baptista, P., 2006). También es preciso acentuar la adaptación del instrumento SERVQUAL la cual consiste en la valoración de la calidad de los servicios mediante cinco dimensiones: Confianza, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, y Tangibles; el cual se dividió en cinco apartados, uno para cada una de las dimensiones que constituyeron 21 preguntas utilizando una escala Likert del 1 al 7, siendo 1 completamente en desacuerdo y 7 completamente de acuerdo, teniendo un punto medio en el número 4 como indiferente o indeciso.

El procedimiento utilizado se concretó en la elaboración del objetivo, la revisión de literatura, el diseño del instrumento de acuerdo a la situación del grupo, la aplicación de éste, la obtención de los resultados, el registro de los datos en el programa SPSS, realización de gráficos, y el análisis de los mismos.

### Primeras aproximaciones de resultados:

A continuación se dan a conocer los resultados preliminares; inicialmente el número de sujetos encuestados fueron 71 educandos, siendo 42 mujeres y 29 hombres; además las edades en las que oscilan son a partir de 17 a 20 años de edad.

Gráfico 1 Dimensión de confiabilidad.



Fuente: elaboración propia

En el gráfico 1 de acuerdo a las declaraciones sobre la percepción de la dimensión de confiabilidad se denota en la primera pregunta *“Cuando el docente tutor promete hacer alguna actividad en un tiempo determinado, lo cumple”*; un 78% de los estudiantes encuestados está de acuerdo con esta afirmación, además que tiene una valoración por encima del promedio para esta dimensión.

De acuerdo con la pregunta número dos la cual hace mención a *“Cuando usted tiene un problema el tutor muestra sincero interés por resolverlo”* el 76% de educandos contestaron

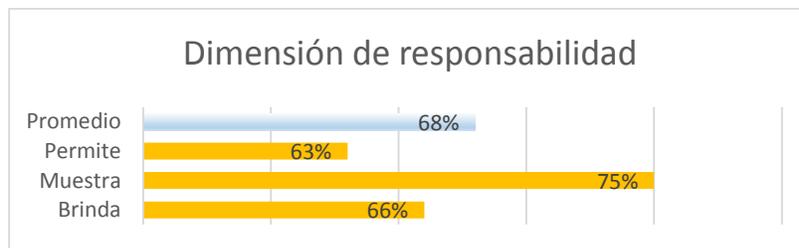
de manera positiva ante esta afirmación, la cual también está por encima del promedio de esta dimensión.

En el caso de la pregunta número tres que establece *“El tutor desempeña el servicio de manera adecuada la primera vez”*, un 70% de los encuestados afirmó que estaba de acuerdo, sin embargo este porcentaje se encuentra por debajo del promedio para esta dimensión, lo cual asevera cierta inconformidad en el servicio otorgado.

En cuanto a la pregunta número cuatro que indica *“El tutor proporciona sus servicios en el tiempo que promete hacerlo”*, un 76% de los estudiantes respondió de manera favorable, además hay que considerar que dicho porcentaje está por 2 puntos por encima del promedio para esta dimensión.

En el caso de la afirmación 5 *“El tutor mantiene informados a los estudiantes sobre el momento en que los servicios ofrecidos a través de la tutoría se va a desempeñar”* hay una correspondencia de 78% de educandos que están de acuerdo con este enunciado, también cabe resaltar que dicho porcentaje está por encima del promedio.

Grafico 2. Dimensión de Responsabilidad



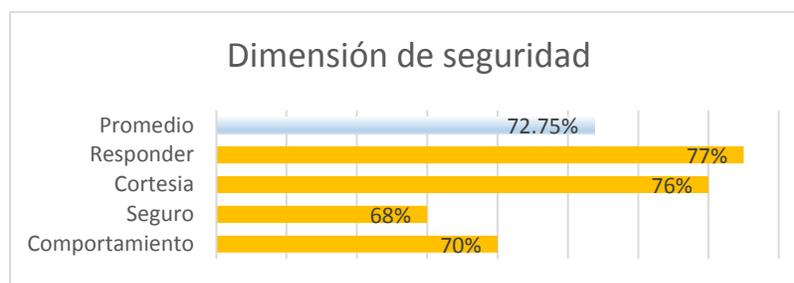
Fuente: elaboración propia

En el grafico número 2 se dan a conocer las declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de responsabilidad, en el primer enunciado *“El tutor brinda el servicio de tutorías con prontitud”*, un 66% de encuestados está de acuerdo, no obstante este porcentaje está por debajo del promedio para esta dimensión.

Para el caso de la segunda afirmación “El tutor siempre se muestra dispuesto a ayudarlo”, un 75% de los estudiantes contestó que estaba de acuerdo, lo que quiere decir que hay cierto grado de aceptación por parte de los estudiantes en esta pregunta ya que está por encima del promedio para esta dimensión.

En la tercera cuestión “El tiempo del tutor en el COBAT le permite siempre ayudarlo”, a lo que los educandos respondieron estar de acuerdo en un 63%, lo cual indica un porcentaje ubicado por debajo del promedio de esta dimensión.

Grafico 3. Dimensión de seguridad



Fuente: elaboración propia

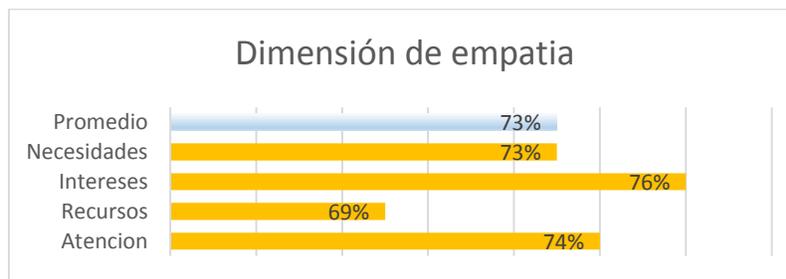
El grafico 3 corresponde a las declaraciones sobre percepciones de la dimensión de seguridad, en el que se aprecia que en el primer enunciado “El comportamiento del tutor en la institución a través del servicio de tutorías e inspira confianza”, a lo que los estudiantes aluden con un 70% en estar de acuerdo con esta afirmación, sin embargo se ubica por debajo de promedio de esta dimensión.

En cuanto a la segunda pregunta “Se siente seguro en el intercambio de ideas cuando recibe el servicio de tutorías en la institución”, el 68% de jóvenes están de acuerdo con dicha afirmación, sin embargo es un porcentaje bajo en relación al promedio para esta dimensión.

La tercera cuestión “El tutor de la institución lo trata siempre con cortesía”, un 76% está de acuerdo en el servicio de tutorías, además este porcentaje está por encima del promedio de esta dimensión.

En la cuarta afirmación *“El tutor de la institución a través del servicio de tutorías cuenta con el conocimiento para responder sus pregunta y necesidades”*, obtuvo un 77% de respuesta favorable, asimismo se encuentra por encima del promedio para dicha dimensión.

Grafico 4. Dimensión de empatía



Fuente: elaboración propia

El grafico 4 representa las declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de empatía, se muestra que para la primera *cuestión “El tutor a través del servicio de tutorías le brinda atención individualizada de acuerdo a sus necesidades académicas y personales”*, un 74% de los jóvenes respondió estar de acuerdo con dicho enunciado, no obstante es casi el mismo porcentaje que el promedio para esta dimensión.

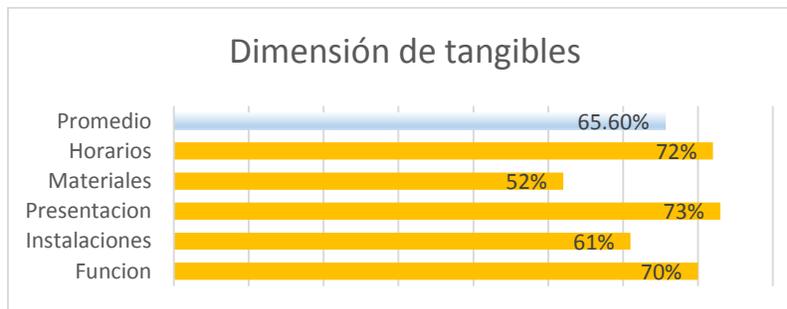
En la segunda argumento *“El tutor a través del servicio de tutorías cuenta con recursos que le brinden una mejor atención”*, los encuestados respondieron afirmativamente un 69%, esto quiere decir que no se cuentan con recurso adecuados, asimismo se nota una pequeña diferencia en relación con el porcentaje promedio de esta dimensión.

En el tercer punto *“El tutor a través del servicio de tutoría toma sinceramente en cuenta os intereses de sus estudiantes”*, el 76% de los estudiantes hace referencia a estar de acuerdo con dicha afirmación, además este porcentaje está por encima del promedio de esta dimensión.

En la cuarta pregunta *“El tutor de la institución a través del servicio de tutorías entienden sus necesidades específicas”*, los educandos respondieron en un 73% estar de acuerdo a

este enunciado, aparte de que este porcentaje es el mismo para el promedio de esta dimensión.

Grafico 5. Dimensión de tangibles



Fuente: elaboración propia

El grafico 5 corresponde a la valoración de las declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de tangibles, acorde a la primera afirmación *“Los espacios de la institución a través del servicio de tutorías cumplen con la función requerida”*, los estudiantes afirman estar de acuerdo en un 70%, lo que también muestra que este porcentaje está por encima del promedio para esta dimensión.

En cuanto a la segunda pregunta *“Las instalaciones físicas de la institución en las que se brinda el servicio de tutorías son visualmente atractivas”*, tuvo un 61% de aceptación por parte de los participantes, sin embargo este enunciado está por debajo del porcentaje promedio para esta dimensión.

De acuerdo a la tercera interrogación *“La presentación de los tutores de la institución en el servicio de tutorías es buena”*, fue la de mayor porcentaje de aceptación, ya que esto representa un 73%, el cual está por encima del promedio para esta dimensión.

Para el enunciado número cuatro de esta dimensión *“Los materiales asociados con el servicio de tutorías son visualmente atractivos”*, se obtuvo un 52% de aceptación por parte de los participantes, asimismo representa que está por debajo del porcentaje promedio en esta dimensión.



ISSN: 2448-6574

En el caso de la afirmación cinco “*Los horarios de las actividades en la institución a través del servicio de tutorías son adecuados*”, los encuestados afirmaron estar de acuerdo en un 72%, lo que indica que está por encima del porcentaje promedio de esta dimensión.

### **Conclusiones preliminares**

En esta fase final de la investigación se dieron a conocer las valoraciones que tiene los estudiantes de acuerdo a las tutorías grupales, sin embargo, aún falta por hacer un análisis e interpretación de los resultados arrojados en las tutorías individuales para dar por terminado este trabajo.

No obstante se puede decir que las dimensiones evaluadas para el servicio de tutorías grupales se comportan de manera similar, tres de ellas teniendo un porcentaje promedio de respuestas positivas de 73%, es decir, en las dimensiones de confiabilidad, de seguridad y de empatía; para el caso de la dimensión de responsabilidad se descubrió un porcentaje promedio de aceptación del 68%; sin embargo la dimensión de tangibles fue la que presentó el porcentaje promedio más bajo con un 66%; esto quiere decir que la infraestructura de la institución educativa es deficiente para la atención de tutorías grupales. También es importante recalcar que es una primera aproximación a la evaluación emitida por parte de la primera generación de estudiantes 2013-2016 que recibe este servicio de acción tutorial de manera consecutiva en su estancia en el COBAT 21 de Ayometla.

### **Referencias bibliográficas:**

COBAT. (2014). “El Lineamiento Operativo del Modelo de Evaluación por Competencias”. México.

Hernández, S. R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill.

SEP (2011) “Lineamientos de acción tutorial”. México, SEP. Recuperado de: <http://www.dgb.sep.gob.mx>

SEP (2012) “Programa de Acción Tutorial”. México, SEP. Recuperado de: <http://www.dgb.sep.gob.mx/>



ISSN: 2448-6574

Valenzuela, G. A. (2005). Diseño y validez de una propuesta de evaluación curricular en educación superior. Tesis presentada para obtener el grado de Doctora en Educación: Diagnóstico, Medida y Evaluación de la Intervención Educativa. Convenio Universidad Anáhuac, México – Universidad Complutense de Madrid, España.

Valenzuela G.A., (2007) La calidad: Un recorrido histórico. En Fernández, J. (coordinador). (2007). Calidad y educación superior. De la utopía a la realidad. Puebla. México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Filosofía y Letras, Centro de Estudios Universitarios; Cuerpo Académico de Educación Superior

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). "Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa". México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores. 2ª ED.