

## EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DEL ESTUDIANTE

MOCE María Josefina Ojeda Lizama <sup>1</sup>

**RESUMEN** La tutoría se establece en las Instituciones de Educación Superior en México como parte de una política educativa para disminuir los índices de deserción y rezago educativo; sin embargo, el establecimiento de esta estrategia educativa ha significado un replanteamiento en la función docente y la relación entre docente y estudiantes; por lo que conocer la evaluación del programa de tutorías, desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes, se hace necesario. La Investigación es de carácter descriptivo y comparativo. Los resultados reflejaron que los estudiantes del campus de ciencias exactas de la Universidad Autónoma de Yucatán se remiten principalmente a una función abstracta (*ayuda, apoyo, consejo*), el 70% de los estudiantes demuestran, una alta satisfacción con respecto a la relación con el tutor, satisfacción media con las características del programa y baja satisfacción con el desempeño del tutor. Se encontró que los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química están más satisfechos con el programa de tutorías que los estudiantes de Matemáticas e Ingeniería.

**Palabras clave:** evaluación- tutoría-estudiante-satisfacción- programa institucional

**ABSTRAC** Tutoring programs are established in the Higher Education Institutions in Mexico as part of an educational policy to reduce dropout rates and educational lag; However, the establishment of this educational strategy has scope beyond the indicators of school trajectory, which are necessary to know; It is for this reason that the present study was established aimed at knowing the evaluation of the tutoring program, from the perspective of satisfaction of the students who have participated in it, at the undergraduate level of the Autonomous University of Yucatan. The Research is descriptive and comparative. The results reflected that the students of the campus refer mainly to an abstract function (help, support, advice), 70% of the students demonstrate, a high satisfaction regarding the relationship with the tutor, average satisfaction with the characteristics of the program and low satisfaction with the performance of the tutor. It was found that the students of the Faculty of Chemical Engineering are more satisfied with the tutoring program than the students of Mathematics and Engineering.

**KEYWORDS** evaluation- tutoring- student- satisfaction- institutional program

### 1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), al igual que muchas Instituciones de Educación Superior llevó a cabo una reforma educativa que partió de una análisis profundo de sus planes de estudio y lineamientos pedagógicos, teniendo como resultado el planteamiento de un nuevo Modelo Educativo y Académico en el que se promueve la formación integral y humanista, necesarias para facilitar y mejorar el aprendizaje y la

---

<sup>1</sup> Licenciada en Educación, Master en Orientación y Consejo Educativos, Coordinadora del Diplomado de Formación en Formadores de Tutores de ANUIES, 15 años de experiencia en formación de capital humano de Instituciones Educativas en temas de Tutoría, Orientación Educativa y procesos de aprendizaje. Catedrática de la Universidad Santander, Campus Yucatán [finnyojeda@gmail.com](mailto:finnyojeda@gmail.com)

formación profesional y humana de sus estudiantes, al fomentar en los mismos: a) un conocimiento pleno de sí mismo; b) una congruencia entre pensamiento, sentimiento y acción; b) un desarrollo armónico físico, intelectual y afectivo; c) el desarrollo de competencias cognoscitivas y profesionales; e) la promoción de valores universales como el respeto, solidaridad, justicia, tolerancia y paz, en un marco de laicidad, entre otros aprendizajes. (Dájer y Barrera, 2002)

La atención integral a los estudiantes, nuevos roles para la tarea docente, menos presencialidad, coexistencia de modalidades educativas, vinculación con el entorno, tránsito fluido entre los niveles educativos, movilidad de los estudiantes y profesores, así como la dimensión internacional forman parte de los componentes de la flexibilidad e innovación que son los elementos centrales de dicho modelo.

Según establece Romo (2012), la tarea educativa no consiste en transmitir información, sino en enseñar al estudiante estrategias que le permitan adquirir conocimientos e interpretar la realidad por sí mismo, esto es, que le permitan “aprender a aprender”; por lo que la labor docente se orientará hacia una actitud tutorial, semejante a la de estimular, asesorar, y facilitar experiencias educativas en las que el estudiante logre aprender en un entorno de construcción colaborativa.

Tomando en consideración dichos planteamientos la UADY establece la necesidad de establecer un Sistema Institucional de Tutoría, conocido como SIT, que complemente la actividad del profesor frente a grupo, mediante un acompañamiento más personalizado del estudiante en su formación profesional y humana. Es importante señalar, que para el planteamiento de esta propuesta, la UADY ha tomado como referente principal la propuesta de implementación de Programas de Tutorías hecha por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

Es entonces que la UADY (2002) define a la tutoría como: Un proceso intencional y sistemático de acompañamiento y orientación que realiza un profesor–tutor con la finalidad de promover, favorecer y reforzar el desarrollo integral del alumno, orientándolo para desarrollar sus potencialidades en pro de la construcción y realización de un proyecto de vida personal y profesional

Asimismo, tiene como finalidad la de contribuir al desarrollo académico e integral del estudiante mediante la consideración de sus aptitudes para el aprendizaje, necesidades personales y expectativas, a fin de facilitar su plena realización profesional y humana; Específicamente pretende:

- a) Favorecer el proceso de integración del estudiante a la vida universitaria.
- b) Ayudar al estudiante en la identificación temprana de las dificultades que se le presentan durante su estancia en la escuela, para explorar con él las posibles soluciones.
- c) Apoyar al estudiante en la autoidentificación de sus estrategias de aprendizaje y guiarlo en la selección adecuada de las mismas.
- d) Promover en el estudiante el desarrollo de competencias enfocadas a la superación académica y profesional.
- e) Contribuir al abatimiento de los índices de rezago, reprobación y deserción.
- f) Mejorar el índice de eficiencia terminal

En el sistema tutorial, la figura del tutor es el eje principal 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 el desarrollo de actitudes positivas hacia la capacitación, mejoramiento de su aprendizaje, y la toma de conciencia acerca de su futuro profesional.

El funcionamiento de este Sistema pretende que cada una de las DES de la UADY pueda establecer su propio plan de acción tutorial, que se ajuste a sus propias necesidades, dentro del marco general establecido por esta propuesta. Es a partir de dichos lineamientos que comienza a operar la tutoría en el campus de Ingeniería y ciencias exactas, siendo los pioneros dentro de la universidad en implementar el modelo propuesto en la institución.

Es importante destacar que una cundo existe contextualizaciones en los planes de acción tutorial, los objetivos del SIT, las modalidades de atención (grupal e individual), los objetivos enfocados a la formación integral de los estudiantes y la asignación de un tutor durante toda la trayectoria escolar permanecen como ejes principales del funcionamiento de la tutoría en cada facultad.

Después de 6 años operando el programa se desconocía el impacto y la percepción que los estudiantes tenían sobre el programa, a partir de esta situación, se plantea la necesidad de un estudio que permita explorar cómo se está realizando la apropiación del programa de tutorías, así como la percepción que se tiene acerca de sus diversos componentes y beneficios para la educación del estudiante universitario; planteándose la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de licenciatura del Campus de Ingeniería y Ciencias Exactas de la Universidad Autónoma de Yucatán respecto al Programa Institucional de Tutorías?.

Estableciéndose los siguientes objetivos:

1. Identificar el significado que le atribuyen los estudiantes a la tutoría.
2. Describir el grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en el programa de tutorías con respecto a las características del programa.
3. Describir el grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en el programa de tutorías, con respecto al trato recibido del tutor.
4. Describir el grado de satisfacción de los estudiantes que han participado en el programa de tutorías, con respecto al desempeño de su tutor.
5. Identificar las percepciones de los estudiantes que han participado en el programa de tutorías con respecto a los beneficios que han recibido.
6. Identificar si existe diferencias en la satisfacción de los estudiantes con respecto al programa de tutorías de las facultades del campus de ingeniería y ciencias exacta.

## 2. METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo una metodología mixta, con un carácter descriptivo y comparativo ya que pretendió conocer las percepciones de los estudiantes de licenciatura que han participado como tutorados dentro del programa institucional de tutorías de la Universidad Autónoma de Yucatán, sin intervenir en la manipulación de las variables de estudio ya que se pretende recabar e interpretar información acerca de la forma en que los fenómenos de estudio están ocurriendo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2006)

De acuerdo con el propósito de la investigación, la población del estudio estuvo constituida por todos los estudiantes inscritos en los programas de nivel licenciatura del *campus* de Ingeniería y Ciencias Exactas de la UADY ( Ingeniería Civil, Ingeniería Física, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Química Industrial, Ingeniería Industrial Logística, Química Industrial, Ciencias de la Computación, Matemáticas, Enseñanza de la Matemáticas, Actuaría, Ingeniería en Software e Ingeniería en Computación) que hayan sido asignados al programa de tutorías

### 2.1 Muestra

Los participantes del estudio fueron seleccionados mediante la técnica de muestreo estratificado y como resultado de su aplicación se obtuvo una muestra de 281 estudiantes, Del total de estudiantes 281, 190 (67.6%) fueron hombres y 91

(32.4%).mujeres. La edad promedio fue de 20 años. La edad mínima fue de 17 y la máxima de 27 años.

## 2.2. Instrumentos

Para este estudio se utilizaron dos estrategias para la recolección de datos, la técnica de redes semánticas y un cuestionario.

La técnica de redes semánticas naturales permite conocer la organización interna de la información contenida en la memoria a largo plazo de un individuo, en forma de red, en donde las palabras o eventos forman relaciones, las cuales, en conjunto, dan el significado de un concepto; significado que a su vez está dado por un proceso reconstructivo de información en la memoria, que permite observar cuál es el conocimiento que se tiene de un concepto (Figueroa, González y Solís, 1981b); A los estudiantes se les presentó el concepto de tutoría, en forma escrita y se les solicitó que generaran cinco palabras definidoras para este concepto en una sola lista, con espacio para precisar las definidoras; éstas pueden ser sustantivos, adjetivos, verbos o adverbios, pero no partículas gramaticales como preposiciones, conjunciones o artículos. Asimismo, se les solicitó que las jerarquicen en orden de importancia

Para conocer la satisfacción de los estudiantes se elaboró un cuestionario semiestructurado, donde se utilizó una escala tipo Likert, con cinco categorías de respuesta. El instrumento está dividido en diferentes secciones que midieron las características del programa, trato del tutor, desempeño del tutor, beneficios académicos y personales, así como una pregunta dirigida a identificar las posibles sugerencias de los estudiantes para mejorar el programa.

El cuestionario fue sometido a un estudio piloto donde participaron 98 estudiantes, y se le realizó un análisis de alfa de Cronbach por dimensión donde se obtuvo un nivel de confiabilidad de .92 para la dimensión de programa y relación con el tutor con una escala de satisfacción y de .90 para la dimensión de desempeño del tutor con una escala de frecuencia. En el apartado de beneficios se aplicó una prueba de mitades con correlación bivariada y se obtuvo un índice de confiabilidad de .804. Por otro lado, la validez de contenido se obtuvo de la revisión y consulta de expertos en el tema de la facultad de educación y responsables de programas institucionales de tutoría de otras universidades.

## 3. RESULTADOS

El 74.7% de los participantes acudieron entre una y cuatro sesiones de tutoría durante el período establecido, solamente el 5.5% acudió más de 10 sesiones en el mismo período. El 66.1% de los estudiantes participaron de dos a cuatro semestres en el programa de tutorías.

Para responder al primer objetivo, identificar el significado que le atribuyen los estudiantes a la tutoría, se empleó la técnica de redes semánticas naturales. Los resultados se presentan en la Tabla 1.

### *Significado de la Tutoría*

Tabla 1

*Peso semántico y distancia semántica del estímulo tutoría del campus*

	Definidoras	M	FMG
1	ayuda	560	100
2	compromiso	496	88.57
3	apoyo	467	83.39
4	consejo	378	67.5
5	respeto	355	63.39
6	información	342	61.07
7	orientación	195	34.82
8	guía	156	27.85
9	buena	147	26.25
10	aprendizaje	126	22.5

11	inscripción	113	20.17
12	necesaria	98	17.5
13	confianza	89	15.89
14	útil	75	13.39
15	asesoría	65	11.6

M= peso semántico; FMG= Distancia Semántica

Con respecto al campus en general se generaron como nodos principales los adjetivos: ayuda, compromiso, apoyo, consejo, respeto e información. El resultado relativo al valor J (número de definidoras generadas) fue de 346.

Con la intención de explorar la variabilidad de significados entre los estudiantes de las facultades participantes, se presenta en las tablas 2, 3 y 4 las redes semánticas generadas por los mismos.

Tabla 2

*Peso semántica y distancia semántica del estímulo tutoría de la facultad de Ingeniería.*

	Definidoras	M	FMG
1	ayuda	189	100
2	inscripción	167	88.35
3	información	156	82.53
4	compromiso	123	65.07
5	tiempo	78	41.26
6	consejo	53	28.04
7	apoyo	52	27.51
8	guía	37	19.57
9	horarios	33	17.46
10	aprendizaje	31	16.4
11	innecesaria	30	15.87
12	plática	29	15.34
13	confianza	28	14.81
14	útil	27	14.28
15	asesoría	27	14.28

M= peso semántico; FMG= Distancia Semántica

Los estudiantes de la facultad de Ingeniería generaron como nodos principales ayuda, seguido de inscripción, información y compromiso. El resultado relativo al valor J es de 187.

Tabla 3

*Peso semántico y distancia semántica del estímulo tutoría de la facultad de Ingeniería Química*

	Definidoras	M	FMG
1	ayuda	257	100
2	consejo	255	99.22
3	orientación	249	96.88
4	buena	237	92.21
5	importante	218	84.82
6	guía	206	80.15
7	apoyo	196	76.26
8	compromiso	152	59.14

9	respeto	135	52.52
10	aprendizaje	122	47.47
11	asesoría	117	45.52
12	confianza	104	40.46
13	responsabilidad	95	36.96
14	útil	89	34.63
15	información	75	29.18

M= peso semántico; FMG= Distancia Semántica

Ayuda, consejo, orientación, buena, importante, guía apoyo, compromiso y respeto son las definidoras que conforman el nodo principal de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química. El resultado relativo al valor J es de 205.

Tabla 4

*Peso semántico y distancia semántica del estímulo tutoría de la facultad de Matemáticas*

	Definidoras	M	FMG
1	orientación	139	100
2	compromiso	89	64.02
3	ayuda	74	53.23
4	consejo	61	43.88
5	respeto	61	43.88
6	información	48	34.53
7	apoyo	37	26.61
8	necesaria	36	25.89
9	consulta	36	25.89
10	asesoría	34	24.46
11	conversación	33	23.74
12	guía	31	22.3
13	confianza	29	20.86
14	buena	29	20.86
15	aprendizaje	27	19.42

Los estudiantes de la facultad de matemáticas generaron como nodos principales orientación, seguido de compromiso y ayuda. El resultado relativo al valor J es de 145.

*Satisfacción del estudiante respecto a la Tutoría*

De manera general, los estudiantes se encuentran más satisfechos con la relación establecida con el tutor, seguida del programa y del desempeño del profesor en la actividad tutorial. Reflejando el estudio que los estudiantes que se encuentran más satisfechos, de manera general, son los de Ingeniería Química.

A continuación, se presentan las medias de los reactivos de las facultades y el campus por cada una de las dimensiones relacionadas con las características del programa, relación con el tutor y desempeño del mismo. La Tabla 5 muestra lo correspondiente a las características del programa.

Tabla 5

*Medias de la satisfacción de los estudiantes respecto al programa*

Reactivos	Campus	FI	FIQ	FM
	M	M	M	M
Lugar	3.9	3.8	4.2	3.8
Tiempo de duración de las sesiones	3.6	3.4	4.1	3.4
Compatibilidad de horario	3.4	3.3	3.9	3.1
Su objetivo	3.4	3.3	3.6	3.5
Número de sesiones	3.3	3.0	3.9	3.1
Solución de problemas académicos	3.2	2.9	3.8	3.3
Solución de problemas personales	3.2	2.9	3.7	3.3
Difusión	3.2	3.1	3.4	3.1

FI= Facultad de Ingeniería, FIQ= Facultad de Ingeniería Química, FM= Facultad de Matemáticas

Se puede apreciar en la Tabla 5 que los aspectos que reportan mayor satisfacción son el lugar, el tiempo de duración de las sesiones y la compatibilidad de horarios. Las sesiones como espacio para apoyo para la solución de problemas personales y difusión reportan la menor satisfacción.

La siguiente Tabla 6 muestra las medias de los ítems de las facultades y el campus en cuanto a la relación con el tutor.

Tabla 6

*Distribución medias de la dimensión relación con el tutor*

Reactivos	Campus	FI	FIQ	FM
	M	M	M	M
Trato respetuoso	4.4	4.4	4.6	4.2
Respeto a mis decisiones	4.3	4.3	4.5	4.0
Confidencialidad	4.2	4.2	4.5	3.8
Atención prestada durante las sesiones de tutoría	4.0	3.8	4.4	4.0
Puntualidad al atender a las sesiones	3.6	3.3	4.0	4.0
Comprensión de la situación que le planteé	3.5	3.4	4.1	3.3
Disponibilidad para atenderme en las sesiones	3.5	3.2	4.0	3.3
Clima de confianza	3.5	3.3	4.0	3.3
Interés ante mis dudas y problemas	3.4	3.1	3.9	3.5
Identificación de la situación	3.4	3.2	3.9	3.2

FI= Facultad de Ingeniería, FIQ= Facultad de Ingeniería Química, FM= Facultad de Matemáticas

La Tabla 6 hace evidente que los aspectos más satisfactorios para los estudiantes en la relación con su tutor son el trato respetuoso, el respeto a sus decisiones y la confidencialidad que éstos guardan con respecto a lo tratado en la tutoría.

Asimismo se reportó que las tareas que realiza el tutor con mayor frecuencia son el apoyo a las decisiones académicas, aclaración de dudas acerca de la tutoría y administrativas, así como el orientar en problemas académicos. Por otro lado, las tareas que menos realiza son las enfocadas al desarrollo de estrategias de aprendizaje y competencias profesionales.

Con respecto al objetivo Identificar las percepciones de los estudiantes que han participado en el programa de tutorías en relación con los beneficios que han recibido, para su análisis se clasificaron los beneficios en dos categorías: académicos y personales. Las tablas 7 y 8 muestran la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Beneficios que identificaron de manera general los estudiantes del campus.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los Beneficios académicos por campus*

Beneficios académicos	Frecuencia	Porcentaje
Resolver dudas administrativas	160	56.9
Resolver dudas académicas	156	55.5
Seleccionar adecuadamente mis asignaturas	155	55.2
Comprender el plan de estudios	144	51.2
Conocer los servicios de la institución	103	36.7
Analizar alternativas para tomar decisiones académicas	100	35.6
Otros	100	35.5
Adaptarme a la escuela	82	29.2
Comprometerme con mi profesión	78	27.8
Mejorar mi rendimiento académico	77	27.4
Comprender la normatividad de la escuela	59	21
Participar en las actividades escolares	50	17.8
Desarrollar proyectos y tareas escolares	36	12.8
Adaptarme a mi grupo	35	12.5
Obtener una beca	24	8.5

Los mayores beneficios que los estudiantes han obtenido en el área académica son los relacionados con las dudas administrativas y académicas, así como la selección de asignaturas para inscribirse; con un porcentaje significativo (35.5%) aparece el rubro de Otros, en los cuales los estudiantes mencionaron principalmente la firma del tutor en su hoja de horarios para inscribirse a los semestres correspondientes; por el otro lado, dos estudiantes hicieron mención, en este mismo punto, de haber recibido el apoyo del tutor para cambiar de carrera y el mismo número fue guiado por su tutor a reflexionar sobre las opciones de titulación.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los Beneficios personales*

Beneficios personales	Frecuencias	Porcentajes
Analizar alternativas para tomar decisiones personales	100	35.6
Desarrollar estrategias para organizarme	75	26.7
Tener a alguien que me escuche	58	20.6
Mejorar mi autoestima	44	15.7
Establecer mi proyecto de vida	36	12.8
Manejar mi estrés adecuadamente	32	11.4
Conocerme como persona	26	9.3

De acuerdo con la Tabla 8 el análisis de alternativas para tomar decisiones y desarrollar estrategias para organizarse son los dos principales beneficios personales que los estudiantes perciben al participar en la tutoría. Con menor frecuencia reportan el manejo del estrés y el conocimiento de sí mismo.

En relación con el objetivo "Identificar las sugerencias que los estudiantes establecen para mejorar el programa de tutorías", se encontró que solamente el 24% (67) de los estudiantes mencionaron temáticas que les gustaría abordar en la tutoría y el 30% de la muestra (84 estudiantes) opinaron acerca de aspectos que consideran deben mejorar en el programa.

De acuerdo con las respuestas, la propuesta de temática que les gustaría abordar en la tutoría considerada con mayor frecuencia fue la selección de asignaturas para estructurar su carga académica, seguida de información relacionada con las opciones que el campo laboral le ofrece al estudiante para poder establecer metas profesionales (22); en tercer lugar se remarcó la necesidad de considerar en las sesiones de tutoría los problemas personales que afectan en el desempeño académico del estudiante (18). Con mediana frecuencia los estudiantes mencionaron que les gustaría trabajar temas que les permitan mejorar su desempeño académico, considerando dentro de éstos las estrategias de aprendizaje, actividades escolares, información sobre cursos y seminarios, apoyo al trámite de becas, información sobre intercambios académicos y movilidad estudiantil, así como apoyo en el desarrollo de proyectos académicos.

Por otra parte, los temas considerados con menor frecuencia fueron la motivación y autoestima, problemáticas con los profesores en el salón de clase, bolsa de trabajo, apoyo en el desarrollo de idiomas extranjeros, información administrativa, al igual que apoyo para la realización de prácticas profesionales y proyecto de vida.

Con el propósito de determinar si existió diferencias significativas entre el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al programa de tutorías debido a las facultades en las que se encuentran matriculados, se realizó un análisis de varianza simple y cuyos resultados se presentan en la Tabla 9.

Tabla 9

*Análisis de varianza*

	Suma cuadrados	de df	Significancia Cuadrados	de F	Sig.
Facultades	139.422	2	69.711	15.542	.000
Error	1246.898	278	4.485		
Total	1386.320	280			

De la Tabla 9 puede apreciarse que sí existe diferencia significativa en el grado de satisfacción de los estudiantes respecto al programa de tutorías considerando la facultad en la cual están inscritos. Al realizar el proceso de comparaciones múltiples por el método de diferencia significativa mínima (DMS) se pudo constatar que la facultad que obtiene un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes es la FIQ.

#### 4. CONCLUSIONES

El estudio realizado permitió cumplir los objetivos planteados, en cuanto a la construcción del significado del término Tutoría, los estudiantes del campus se remiten principalmente a una función abstracta (*ayuda, apoyo, consejo*), reforzando este significado con los aspectos relacionados con las circunstancias en que se desarrolla la tutoría o condiciones que son necesarias para que ésta se desarrolle (*compromiso, respeto y confianza*), enseguida le otorgan una especificidad a las funciones abstractas caracterizándola como una tarea concreta (*orientación, asesoría, guía, inscripción; información, aprendizaje*).

También desempeña un papel importante en el significado de la Tutoría la valoración que se hace de ésta, en este caso es positiva y se expresa con la definidora *Buena*.

Finalmente, otros elementos periféricos que se suman al significado son aquellas definidoras que evalúan o describen al objeto, como necesaria y útil.

Parecería que la construcción del significado es un proceso que atiende consecutivamente los siguientes pasos: aludir a una función abstracta, especificarla con una función concreta, valorarla positiva o negativamente, aclarar las condiciones en que se desarrolla la función, y finalmente, evaluarla-describirla.

En la construcción del significado de tutoría, los estudiantes de Ingeniería hicieron referencia primeramente a una función abstracta (*ayuda*), seguida de dos funciones concretas (*inscripción e información*) que permiten relacionar a la tutoría con las funciones principales que desempeña el tutor directamente con los estudiantes; enriqueciendo el significado con una de las condiciones requeridas para llevar a cabo la actividad tutorial: el compromiso.

La red semántica hace referencia también a condiciones relacionadas con el tiempo y horario, dos aspectos que pueden ser considerados como factores limitantes en el desarrollo de la actividad, razón por la que se presenta en la red una inconsistencia entre los estudiantes al valorarla como útil; pero al mismo tiempo innecesaria- Esto hace evidente que la construcción del significado de lo que la tutoría representa para ellos tiene que ver con la experiencia del propio sujeto en relación con el estímulo o evento, como encuentra Reyes (1993).

Por su parte, el significado atribuido a la tutoría por los estudiantes de Ingeniería Química se enfoca tanto en las funciones abstractas que desempeña el tutor (*ayuda, consejo, apoyo*) como en las funciones concretas (*orientación, guía, asesoría, información y aprendizaje*). La red semántica se enriquece con las circunstancias que deben cuidarse para una adecuada relación tutorial (*compromiso, respeto, confianza y responsabilidad*), haciendo hincapié en valoraciones como: *buena e importante*; evaluándola finalmente, como una actividad *útil*.

En cuanto a los estudiantes de Matemáticas, éstos representan a la tutoría como ayuda, consejo y apoyo (funciones abstractas) donde se proporciona orientación, asesoría, guía, consulta e información (funciones concretas), implicando ésta un alto nivel de compromiso, respeto y confianza para una conversación; es valorada como buena y evaluada como necesaria.

Un punto que se destaca en la construcción del significado del término tutoría es la diferencia que se presentó en el tamaño de la red semántica (TR) de los tres grupos; siendo el más alto el de Ingeniería Química con un total de 205 definidoras generadas, seguido de Ingeniería con 187 y 145 de Matemáticas; por lo que se observa que existe mayor riqueza semántica entre los estudiantes de Ingeniería Química. Probablemente esto se deba a que existe una mayor difusión del programa, así como el interés y participación de los estudiantes en la acción tutorial.

En general, el significado que los tutorados le atribuyen a la tutoría es congruente con el concepto institucional, ya que ambos hacen hincapié en un proceso de ayuda, orientación apoyo para reforzar y promover el aprendizaje; haciéndose énfasis, en el caso de los estudiantes, en tareas específicas que realiza el tutor, como informador, guía, asesor; actividades señaladas en la misma propuesta institucional (UADY, s.f.).

Con respecto al nivel de satisfacción de los tutorados, en general existe un buen nivel de satisfacción en cuanto a la relación con el tutor, una satisfacción intermedia en las características del programa y evidenciaron insatisfacción con el desempeño del tutor.

En lo que respecta a la relación con el tutor, los estudiantes opinan que los tutores ofrecen un trato respetuoso, respetan las decisiones de ellos y mantienen confidencialidad en lo tratado durante las sesiones de tutoría. Sin embargo, califican con puntajes más bajos el interés de los tutores ante las dudas y problemas de los estudiantes y sus capacidades para identificar la situación. Esto nos lleva a una alternativa: los profesores que se dediquen a la acción tutorial deben poseer una formación tutorial más específica, en su preparación docente; es decir, que el profesor universitario no ha de poseer sólo una competencia científica e investigadora, o meramente metodológica-didáctica, sino también ha de ser competente en habilidades de comunicación e identificación de las necesidades de los estudiantes.

En lo que se refiere al programa, los aspectos que reportan mayor satisfacción son los relacionados con el lugar, el tiempo y duración de las sesiones, así como con el número de sesiones establecidas y los horarios en que ésta se brindaba. Por otro lado, los factores relacionados con la finalidad de la tutoría, es decir, considerar a las sesiones como espacios para solucionar problemas de índole personal y profesional, resultaron valoradas por los estudiantes con una satisfacción media. Sin embargo, en el caso de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería refieren baja satisfacción.

Por último, en lo relativo al desempeño del tutor, la dimensión reporta, en promedio, los puntajes más bajos. Se señalan como actividades que más realiza el tutor el apoyo a la toma de decisiones académicas; esto es relevante ya que considerando el modelo curricular que opera en las facultades, el estudiante tiene que tomar decisiones académicas informadas para la consecución exitosa de sus metas profesionales.

Destacan en las funciones que realizan con mayor frecuencia los tutores la aclaración de dudas administrativas y sobre la tutoría misma; esto parece indicar que la tutoría viene a suplir dentro de las instituciones la labor que instancias administrativas deben desempeñar, por un lado, y por el otro, el hecho de enfocarse a la aclaración de la labor tutorial hace referencia a la poca claridad que los estudiantes tienen acerca de la funcionalidad y operatividad del programa.

Pareciera, entonces, que la labor del tutor se está quedando reducida a las funciones burocrático-administrativas, que en términos de lo que señala Lázaro (1996) consiste en proporcionar al estudiante mera información explicativa de cuestiones relativas a la funcionalidad de la institución educativa. Evidentemente, el hecho de que los estudiantes perciban a la tutoría como una actividad burocrática-administrativa puede ser considerada como una visión muy pobre de la riqueza de estrategia como apoyo a la formación integral de los estudiantes.

Los resultados del estudio muestran que la actividad de la tutoría es percibida en general, en términos positivos por los estudiantes, reconociéndola como una actividad de ayuda y consejo que desarrolla un profesor bajo un ambiente de compromiso, respeto y confianza, con la finalidad de ofrecer al estudiante información, orientación y guía en todos los ámbitos relacionados con su aprendizaje;

De igual manera, muestran una aceptación tanto de factibilidad del programa planteado como de la disposición de los tutores a orientar al estudiante; aunque reconocen que el tutor demuestra ciertas deficiencias en las tareas que la función tutorial requiere.

Con respecto al grado de satisfacción de los estudiantes, por facultad, se encontró una diferencia significativa a favor de la facultad de Ingeniería Química en los puntajes obtenidos en las dimensiones de relación con el tutor, programa y desempeño del mismo. En contraste, los estudiantes de Ingeniería Civil demuestran los puntajes más bajos en estas áreas.

El aspecto más valorado fue la relación con el tutor, considerando que los estudiantes valoran el trato respetuoso, el respeto a las decisiones y la confidencialidad como condiciones indispensables para el ejercicio de la tutoría. Es decir, prefieren tutores en los que se pueda confiar y exista un cierto nivel de proximidad humana que facilite la seguridad de la comunicación.

El desempeño del tutor fue el aspecto con puntajes más bajos de manera consistente en las tres facultades, señalándose como las tareas a las que más se dedica el tutor el apoyo académico y aclaración de dudas con respecto a la tutoría y la administración. Por lo tanto deja a un lado actividades de apoyo que son la esencia de la tutoría universitaria; es decir, la orientación para el desarrollo o mejoramiento de estrategias de estudio independiente y autoaprendizaje, así como el apoyo en el desarrollo de competencias requeridas para el desempeño profesional, quedándose en esta última, en el nivel de compartir experiencias personales.

Aun cuando como lo indica Álvarez (2004), la formación universitaria es un período de transición que ha de facilitar la integración laboral del alumno, en este sentido el tutor debe apoyar al estudiante para hacer significativa la información profesional y ocupacional, así como coadyuvar en la orientación para la transición escuela /trabajo Rodríguez(1995).

En términos generales, puede notarse que los estudiantes tienen una visión positiva de la tutoría, pero que existe también cierta confusión en cuanto a los roles, responsabilidades y delimitación del campo del tutor.

Lo anterior exige de estudios más a profundidad que nos permitan entender qué tipo de problemas personales en los estudiantes y el porqué de las diferencias encontradas entre las facultades. Ante una política central de tutorías en entrenamiento homogéneo no debieran observarse diferencias en la provisión de servicio; sin embargo, notamos que hay diferentes concepciones de los alumnos lo cual implica y conlleva a la conclusión de que las prácticas de tutorías son diferentes en cada una de sus facultades a pesar de pertenecer a una misma área del conocimiento. Tal vez las respuestas dadas por los estudiantes, entre percepciones diferentes, oscilen entre el análisis de la realidad y lo deseado como ideal, entre la crítica de lo decepcionante y las relaciones agradecidas.

Es importante señalar que en este tipo de estudio, donde se valora la satisfacción personal, cada uno juzga en función de su experiencia personal con el tutor que ha tenido y la diversidad de funciones que exigen en cada facultad. Cada profesor, según su entusiasmo y dedicación, elabora una conducta tutorial que refleja diferentes mensajes para los alumnos, con impactos muy diferentes.

## 5. REFERENCIAS

Alcántara, A. (1990) Consideraciones sobre la tutoría en la docencia universitaria. En Revista Perfiles Educativos, núms. 49-50, julio-diciembre, México.

Álvarez, M. et al (2004) *Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción*. España: Octaedro

Álvarez, P. (2004). *La función tutorial en la universidad*. Material didáctico del diplomado a distancia "Gestión e Instrumentación de la Tutoría en las IES". México: ANUIES

Arnaiz, P. (2001): Fundamentación de la tutoría. En AA.VV.: *La acción tutorial. El alumnado toma la palabra*. Editorial GRAO. Barcelona. Páginas 13-24.

Arnaiz, P. e Isús, S. (1998). *La Tutoría, Organización y Tareas*. España: Grao:

Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (1998). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. México: ANUIES

Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (1998). *Programas Institucionales de Tutoría*. México: ANUIES.

Beltrán, J., Suárez, J. ( 2003) El quehacer tutorial. Guía de trabajo. México: Universidad Veracruzana.

Boza, A. et al (2001) *Ser profesor, ser tutor. Orientación educativa para docentes*. España: Hergue

Cabrera, M., Sánchez, W. (2004). Percepción que sobre la acción tutorial tienen los estudiantes y los tutores. Primer Encuentro Nacional de Tutoría: Detrás del acompañamiento. Colima, Colima.

Calderón, J. (1999). *La Tutoría Académica. Definición de Conceptos Fundamentales*. México: Trillas.

Castellanos, A., Venegas, F. y Ramírez, J. (2003) Sistemas Tutoriales en el Centro Occidente de México. Biblioteca Regional de la Educación Superior. Colección documentos. Colima, México

Comellas, M. (2002). Las competencias para la acción tutorial. (Coordinadora), Las competencias del profesorado para la acción tutorial. Barcelona: CissPraxis

Cuevas, A. y Martínez, A. (2006) Evaluación del Programa Institucional de Tutoría Académica en la Universidad de Guanajuato. Segundo Encuentro Nacional de Tutorías: Innovando el vínculo Educativo. Monterrey Nuevo León

Dájer, A., Barrera, M.E. [coord] (2002) Modelo Educativo y Académico. Ejecutivos Yucatán: Universidad Autónoma de Yucatán. Dirección General de Desarrollo Académico.

Del Rincón, B. (2000). *Tutorías personalizadas en la Universidad*. España: Ediciones de la Universidad Castilla La Mancha.

Diccionario de las Ciencias de la Educación (2003) Editorial Santillana, México

Druet, N., Rodríguez, G. (2005) Evaluación de la Tutoría individual en la Facultad de Educación UADY. Segundo Encuentro Regional de Tutores. Tabasco: Universidad Juárez de Tabasco.

Elola, N. y Toranzos, L. (2000). *Evaluación Educativa: una aproximación conceptual*. Madrid: OEI

Feixas, M., Gairín, J., Quinquer, D., Guillamón, C. (2005). *El Plan de tutoría de la Universidad*. España: Bellaterra

Figueroa, J. González, E. y Solís, V. (1981). Una aproximación al problema del significado. *Revista Latinoamericana de Psicología* 13 México

Fresán Orozco, M. [coord] (2001). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. (2ª. Ed. corregida) Colección Biblioteca de la Educación Superior. México, D.F.: ANUIES.

García Aretio, L., Alejos, A. y Oliver, A. (Eds.) (1999). *Perspectivas sobre la función tutorial*. Madrid: UNED, 398 pp

Gómez, M. (2006). La percepción de los tutorados sobre el programa de tutoría académica en la facultad de ciencias políticas y administración pública de la UAEM. Segundo Encuentro Nacional de Tutorías: Innovando el vínculo Educativo. Monterrey Nuevo León.

Hernández, X., González, A. (2004). La tutoría en la formación integral del estudiante una estrategia para la calidad y retención académica. Primer Encuentro Nacional de Tutoría: Detrás del acompañamiento. Colima, Colima

Lara, J. (s.f) La práctica tutorial, pieza clave en el modelo educativo de la UNED. Recuperado el 18 de abril de 2007 en [http://uned.es/master\\_eaad\\_foro/area](http://uned.es/master_eaad_foro/area)

Latapí, P. (1998). *La enseñanza tutorial: elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad* en *Revista de la Educación Superior*, 68, 5-19

Lázaro, A. y Asensi, T. (1996). Estructuración y organización de la actividad tutorial, *Manual de Orientación Escolar y Tutoría*, 384-400.

Ojeda, M., Romo, A. (2006). La Tutoría desde la óptica del tutorado. Segundo Encuentro Nacional de Tutoría: Innovando el vínculo Educativo. Monterrey NuevoLeón

Paz, L., Santos, M. (2004) *El Programa Institucional de Tutorías*

Pérez, A. (2004). Experiencias en la implementación del Programa Institucional de Tutorías en la carrera de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad de

Sonora. Ingeniería Industrial y de Sistemas, Universidad de Sonora. Primer Encuentro Nacional de Tutoría: Detrás del acompañamiento. Colima, Colima-

Poder Ejecutivo Federal, (1995). *Programa de Desarrollo Educativo. 1995–2000, La trayectoria escolar en la educación superior: panorámica de la investigación y acercamientos metodológicos*, México: ANUIES

Real Academia Española (2007) Diccionario de la Lengua Española Vigésima segunda edición. Recuperado de la red el 27 de septiembre de 2007 de: <http://www.rae.es>

Reyes, L. (1993). *Las redes semántica naturales, su conceptualización y utilización en la construcción de instrumentos*, Revista de psicología social y personalidad No. 9

Rodríguez, M. (1995) *Orientación e intervención psicopedagógica*. España: CEAC

Rus, A. (1999). Tutoría, Departamentos de orientación y equipos de apoyo. Granada: Universidad de Granada.

Sánchez Puentes, R. (2000). La relación de tutoría en los procesos de formación en los programas de posgrado. *Cuadernos de investigación*, 5, 115-133.

Sánchez, P. (2007) Autoevaluación del Modelo Académico de la Universidad Autónoma de Yucatán. Revista de la Educación Superior Vol. XXXVI (1), No. 141 enero-marzo ANUIES

UNESCO (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción. [en red: [www.uv.mx/iie/Download/DECLARACIÓN MUNDIAL SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL SIGLO XXI](http://www.uv.mx/iie/Download/DECLARACIÓN_MUNDIAL SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL SIGLO XXI), UNHESCO. doc.

Universidad Autónoma de Yucatán (s.f.) Sistema Institucional de Tutorías. Documento no publicado. Coordinación General de Docencia. Universidad Autónoma de Yucatán, México.

Universidad de Guanajuato (2005) El Sistema tutorial de la Universidad de Guanajuato: propuesta para su operación. México: Universidad de Guanajuato

*Universidad Pedagógica Nacional unidad Ajusco*. Primer Encuentro Nacional de Tutoría: Detrás del acompañamiento. Colima, Colima

Váldez, J. (1998). *Las Redes Semánticas Naturales, usos y aplicaciones en Psicología Social*; México:UAEM

Vera, Y. (2004) La tutoría en el marco del modelo institucional. Material didáctico del diplomado a distancia "Gestión e Instrumentación de la Tutoría en las IES". México: ANUIES

Zazueta, M., May, A. y Herrera, L. (2006) Evaluación del desempeño del docente como tutor y la satisfacción de los tutorados en la facultad de odontología de la UAC. Segundo Encuentro Nacional de Tutorías Innovando el vínculo Educativo. Monterrey Nuevo León