

ARTÍCULO ORIGINAL

Tutoría Académica Universitaria: Percepción de estudiantes de la Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Asunción

College Academic Tutoring: Students perception about the subject in The Dental College of The National University of Asunción

Stela Mary Benítez¹

RESUMEN

La tutoría universitaria es un factor de calidad y una exigencia del Espacio Europeo de Educación Superior. Forma parte del sistema de gestión de calidad de la educación. Es un acompañamiento personalizado, desde el inicio de la vida universitaria, como apoyo para el desarrollo de actitudes personales y profesionales. Ayuda a la formación crítica, responsable y participativa del discente en la sociedad, favoreciendo el aprendizaje de valores y actitudes sin dejar de lado conocimientos y habilidades. En el 2011, se creó en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción, dicho Programa como una estrategia, enfocada a la formación integral del estudiante. Su objetivo fue elevar la calidad del proceso educativo, brindando atención personalizada, con miras a identificar problemas que influyen en el desempeño social y académico. Se realizó una investigación, descriptiva de corte trasversal, con enfoque cuantitativo. El objetivo fue determinar la percepción de los estudiantes, sobre el programa. Participaron 73 estudiantes, de primer al tercer curso, voluntariamente. Se aplicó un cuestionario cerrado, autoadministrado. Resultados, solo 46,6% de los tutorados refirió satisfacción respecto al programa de tutoría. El nivel de empatía del tutor fue buena (59%). La disposición de los tutores fue bueno (62,8%) y la percepción en cuanto a la capacidad tutorial fue deficiente (< 50%). Aspectos que denotan que se tiene que mejorar muchos aspectos en los tutores, como una mayor capacitación para asumir su rol.

Palabras clave: tutoría académica, tutoría universitaria, tutorados, tutores.

ABSTRACT

Academic tutoring is a quality factor and a requirement of the European Higher Education Area. It is part of the quality management system of education. It is a personalized accompaniment to the student, from the beginning of university life.

1. Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Odontología, Paraguay.

Correspondencia: Stela Mary Benítez. E-mail: stelamary@hotmail.es

Recibido: 30/10/2017. Aceptado: 06/09/2018.

DOI: 10.26885/rcei.7.1.6

It is not a new program in educational processes. What is new is the real relevant aspect, as support for the development of personal and professional attitudes, focusing on the student as a social entity and not preparing it only for the labor field. It contributes to the critical, responsible and participative formation of the student in society, favoring the learning of values and attitudes without leaving aside knowledge and skills, necessary for the labor field. In 2011, the said Program was created in the School of Dentistry of the National University of Asunción as a strategic plan focused on the integral formation of the student. Its objective is to raise the quality of the educational process, through personalized attention, with a view to identifying the problems that influence social performance and academic performance. A cross-sectional, cross-sectional investigation was carried out to determine the perception of dentistry students about the implementation of the program. 73 students participated, from first to third year, on a voluntary basis. A closed, self-administered questionnaire was applied. According to the results, only 46.6% of the users responded to the tutoring program. The level of empathy of the tutor was good (59%). The disposition of the tutors was good (62.8%) and the perception regarding the capacity of the tutorial was deficient (<50%). Aspects that show that many aspects of the tutors have to be improved, such as more training to assume their role.

Keywords: academic tutoring, university tutoring, tutors, tutors.

1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) propuso en el año 2000, como plan estratégico para mejorar la calidad del desempeño estudiantil, programas de tutorías en sus instituciones afiliadas. Estas emprendieron un arduo trabajo para incorporar la propuesta. Inició con un proceso de capacitación que fue evolucionando, acorde a las nuevas expectativas y requerimientos en la formación de profesionales universitarios (Romo, 2011).

En el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, el concepto de tutoría evolucionó para convertirse en un instrumento de orientación y aprendizaje. Actualmente, la tutorías abarca varios campos, que pueden agruparse en tres: académica o de apoyo a los procesos de enseñanza-aprendizaje del alumno, curricular o de orientación, a la hora de elegir su trayectoria académica y profesional y personal o de asesoría respecto a su desarrollo integral (Fernández & Moreno, 2016.)

La tutoría académica considera valores, hábitos y actitudes esperados de los futuros profesionales. Las necesidades actuales exigen una educación superior tendiente a brindar libertad y flexibilidad, ante tal exigencia es necesario lograr que los estudiantes desarrollen hábitos de estudio y disciplina de trabajo (Estrada, Jiménez & Robles, 2018).

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, sostiene que el programa de tutoría en educación superior se implementó con el fin de resolver problemas relacionados con deserción o rezago

y para mejorar la eficiencia en la formación personal y profesional (ANUIES, 2001).

El atraso/abandono escolar, puede deberse a baja calidad de servicio educativo, deficiencias en las condiciones de gestión o condiciones personales adversas del estudiante, aunado a cambios en una sociedad cada vez más exigente y tecnológica. Esto último hace cada vez más exigible los modelos de educación superior para alcanzar el nivel competitivo, por lo que las tutorías se hacen necesarias (Fresán & Romo, 2011).

El incremento de tasas de abandono registradas en los primeros años de la universidad, es una preocupación constante en el Nivel Superior. Existen prácticas, como las tutorías, que son estructuras de acompañamiento para mejorar las condiciones de aprendizaje y la receptividad de los estudiantes. Los tutores dan asistencia en el momento de incorporarse a un escenario desconocido (Fernández & Barbagallo, 2017).

La acción tutorial es uno de los pilares de la docencia universitaria. Implica un acercamiento a las necesidades del estudiante y al seguimiento de su proceso de aprendizaje e implica cambios en la metodología docente. El seguimiento académico, la planificación de objetivos de aprendizaje y el apoyo en la adaptación del alumno al entorno académico, son requisitos en el nuevo modelo educativo. La tutoría en procesos educativos no es nueva. Lo nuevo es el aspecto relevante actualmente dado como apoyo para la construcción de actitudes personales orientadas hacia el desarrollo humano, habilidades académicas y prácticas para la formación profesional, enfocando al alumno como un ente social y no solo laboral (Castaño, Castañeda & Blanco, 2012).

En el siglo pasado se consolidaron los modelos tutoriales que hoy son vigentes. Gallego (2006) y Hernández et al. (2005), citado en Vargas y Monroy (2012), hacen un recuento de modelos de tutoría considerados relevantes para emplearse en la educación superior, por los logros en su haber, durante el desarrollo de los mismos.

Existen diversas modalidades de tutoría en el contexto educativo:

Tutorías académicas: surgen por la necesidad de fomentar el desarrollo personal de los estudiantes. La tutoría individual y en pequeños grupos ocupan un lugar central en el planteamiento de los programas docentes de las más prestigiosas universidades británicas, con una orientación integral y con el objetivo de la excelencia académica y humana en los estudiantes. Es un acompañamiento personal con miras a una formación integral, tanto académica como social y humana (López, González & Velasco, 2013).

Tutorías individuales de carácter académico: el alumno recibe una atención personalizada para promover sus habilidades profesionales, como: preparar un examen, tomar curso de regularización, realizar prácticas profesionales, servicio social, efectuar investigaciones, elaborar un trabajo de tesis, entre otros (Ariza & Ocampos, 2005).

Tutorías individuales de carácter personal: es la orientación para abordar alguna circunstancia relativa a las relaciones familiares o interpersonales,

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

problemas de adicciones, conflictos en su desarrollo sexual o cualquier otro aspecto vinculado más a su desarrollo como persona que como profesional. Se necesita capacitación para manejar este tipo de problemas o apoyarse en profesionales (Rosas & Villegas, sf.).

Tutorías grupales académicas: enfocado al análisis y resolución de problemas escolares que atañen a un grupo, como: conflictos con docentes, bajo rendimiento académico grupal en una materia en particular, problemas de disciplina, falta de técnicas de estudio, desconocimiento de normativa de la institución (Ariza & Ocampos, 2005).

Tutorías por pares o de iguales: alumnos destacados del mismo curso o cursos superiores, fungen como tutores de compañeros que requieren ayuda para avanzar en el aprendizaje (Vargas & Monroy, 2012).

Tutorías grupales para asuntos personales: encaran situaciones presentes en todos los participantes del grupo y que pueden ser abordadas en forma colectiva como: pláticas relativas a sexualidad, adicciones, trabajos grupales, entre otros. Permite identificar características generales del grupo. (Mercado, Palmerin & Sesento, 2011).

El modelo tutorial inglés, es el más influyente en la educación superior. El objetivo está orientado hacia la enseñanza del pensar y para el desarrollo de una capacidad crítica para la formación profesional y personal (Vargas & Monroy, 2012).

En el sistema estadounidense, la tutoría depende de una instancia institucional con orientación psicopedagógica multidisciplinaria. El modelo es similar al inglés; es asistir a una sesión personalizada o en pequeños grupos con el tutor, estudiar, leer, adquirir habilidades para escribir y participar en seminarios de discusión sobre un tema, seleccionado por él tutor y enfocar aspectos relacionados con lo académico, personal y social. Debe incentivar hacia la reflexión y la actitud crítica (Narro & Arredondo, 2013).

Según Vargas y Monroy (2012) en el modelo español la tutoría es un derecho para el alumno y una obligación para la institución educativa. El tutor, quien realiza entrevistas con el tutorado, promueve adquisición de hábitos y destrezas estrictamente académicas basadas en materias curriculares. Se promueve el aprendizaje autónomo.

En cuanto a los modelos tutoriales en México, documentos de la ANUIES acreditan que en la Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM, la práctica se remonta a los años 40. Desde 1965, se convirtió en algo cotidiano en toda la Facultad. Desde 1980, la tutoría adquirió rango legal, en los estudios de posgrado. Está orientada a mejorar la calidad de la educación superior y facilitar la adaptación al nuevo entorno académico y social (Fernández, Tirado, López & Heilborn, 2011; ANUIS, 2001).

El objetivo de la Tutoría Académica es detectar oportunamente, factores de riesgo que pueden afectar el desempeño académico. Contempla actividades planificadas para generar actitudes de conocimiento crítico y participativo. Se debe trabajar el proceso de crecimiento personal (García, Cuevas, Vales & Cruz

Medina, 2012). La tutoría universitaria debe asesorar y dar apoyo técnico a los estudiantes universitarios en tres vertientes: académica, profesional y personal. Esto favorece al desarrollo integral de los discentes en su paso por la educación universitaria (Jordá, 2014).

La tutoría es una intervención docente en el proceso educativo, es un acompañamiento con el fin de apoyar al discente en el proceso de aprendizaje, cognitivo, afectivo, sociocultural y existencial; implica atención personalizada a los discentes, en función de sus problemas, necesidades e intereses específicos. Se debe prestar atención a los dos primeros semestres de la carrera, es el periodo en que los estudiantes perciben el reto de adaptarse a situaciones nuevas (Obaya & Vargas, 2014).

Para que la educación universitaria sea parte de la sociedad del conocimiento debe generar formación integral. Los altos índices de reprobación, deserción, rezago y bajos índices de eficiencia terminal, son retos que se deben afrontar con diversas estrategias, como la de orientar al alumno, considerando sus capacidades y potencialidades propias, es ahí donde la actividad tutorial complementa la labor docente (Rodríguez, 2017).

La ANUIES (2001) sugiere que los profesores sean capacitados para las prácticas tutoriales, asignando tiempo y espacio a la actividad. La tutoría considera diferentes fases de la vida académica en la educación superior, desde enseñar habilidades de estudio hasta llegar a la maduración y control social, formando seres humanos plenos.

Mayer y Cerezo (2016), consideran las tutorías universitarias como prácticas socio-educativas, cuyo objetivo es facilitar, mediar, acompañar y orientar a los estudiantes en la construcción de un lazo social con la institución educativa.

Según Oliveira, 2009, citado en Albanaes, Marques de Sousa y Patta (2015), existen dificultades centradas en el desempeño de los docentes como la falta de preparación, y en los estudiantes, la falta de madurez y sinceridad, en las tutorías académicas.

Mayer y Cerezo (2016) realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar un Programa implementado en Argentina que promueve la inclusión y la permanencia universitaria de jóvenes en situación de vulnerabilidad social mediante dos recursos: estipendio mensual y tutorías. Participaron 63 estudiantes, 34 (54%) del sexo femenino. Resultados: los tutores son personas que facilitan la vinculación con el ambiente académico; los ayudan a conectarse a la universidad, dan apoyo ante una situación de posible deserción. Son de gran ayuda al acortar la distancia con la cultura institucional, presente en los primeros años e incrementado cuando el nivel educativo del hogar es bajo y carecen de referentes para conversar aspectos universitarios.

En la Facultad de Ingeniería Mexicali, Universidad Autónoma de Baja California, se realizó una investigación cuyo objetivo fue analizar distintos aspectos relativos a la tutoría. Resultado: el 80% considera a la tutoría como parte esencial de su paso por la Universidad. Se concluye que para generar

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

un clima de confianza es indispensable la amabilidad, apoyo, disponibilidad de tiempo y conocimiento trámites administrativos y académicos por parte del tutor (Aguilar-Salinas, Cháves & De la Fuentes-Lara, 2017).

Albarracin y Montoya (2015), realizaron una revisión sobre los programas de intervención desarrollados para estudiantes universitarios con bajo rendimiento académico, observaron que desde el año 2010 la mayoría de los trabajos se enfocan en las tácticas de autorregulación, tutorías y estrategias en algunas áreas específicas como los valores y la comprensión lectora.

En el 2015, Montes et al. realizaron un estudio cuyo propósito fue reconocer el tipo de actitudes que ante la tutoría exhiben estudiantes universitarios. Para lo cual se diseñó y validó una escala de actitudes hacia la Tutoría; la muestra estuvo integrada por 539 estudiantes. Resultados: los estudiantes tenía actitudes ligeramente positivas, con diferencias significativas respecto del tipo de carrera y sexo.

Una revisión sistemática realizada por Guerra-Martín y Borrallo-Riego (2017), en las bases de datos PubMed, CINAHL Scopus, PsycINFO y Dialnet, donde el objetivo fue analizar evidencias científicas de prácticas de profesores y estudiantes de Ciencias de la Salud sobre influencia de la tutoría en el rendimiento académico. Se encontró 346 estudios, se seleccionaron 15; diez estudios recalcaron apoyar la relación tutores/estudiantes. Ocho examinaron la figura del tutor como modelo con oportunidad de incrementar el rendimiento académico de los discentes. Siete referenciaron la sobrecarga laboral de los tutores. Tres destacaron la importancia de un ambiente adecuado. Tres referenciaron el papel del estudiante en las tutorías entre iguales. Un estudio destacó el papel de las TIC. Se concluyó que las tutorías son una estrategia eficaz (80%), para mejorar el rendimiento académico, pero, se requiere buenos tutores que no estén excedidos de trabajo, una relación armoniosa y un ambiente favorable.

Rillo, Durante y Hernández-Tinoco (2015), realizaron un estudio con el objetivo de analizar la solidaridad que surge de la relación tutorial. Hallaron que la tutoría lleva al docente hacia un sentimiento de afecto hacia el discente, enfocado hacia el acompañamiento, posibilitando decisiones entre posibilidades para una vida sustentable.

Aguirre et al. (2017), realizaron un estudio para analizar la percepción de los tutores del Programa Institucional de Tutorías sobre actividades realizadas con sus tutorados y si contribuyen al logro y crecimiento personal del alumno, en la Facultad de Medicina, UNAM. La metodología fue cualitativa y las categorías analizadas fueron: formación del tutor, figura del tutor y la tutoría para el desarrollo y crecimiento personal. Se concluyó que si bien los alumnos están conformes con la tutoría; manifiestan que el tutor debe tener una formación dentro del campo de las ciencias donde asesora, identifican al tutor como un orientador y facilitador, por lo que se deben cumplir con este perfil o bien se les debe capacitar para el rol.

Gómez (2012), realizó un estudio longitudinal aplicando encuestas a

estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, en México, durante los años 2005, 2006 y 2009 para conocer la percepción de los alumnos sobre la Tutoría, con más participación del sexo femenino. En relación con los temas tratados, 72.6 %, refieren cuestiones académicas. Opinan que la asesoría y orientación siempre son adecuadas y que los resultados obtenidos por asistir a la tutoría han sido excelentes 85%.

Gómez (2007), realizó una investigación para conocer percepción de los tutorados sobre la tutoría, en la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAN. Participaron 404, estudiantes, 59,9% mujeres. Resultados: frecuencia de tutoría, 44,3% 2 a 3 veces por periodo, 26,5% una vez por periodo, 23,3%, una vez al mes, 5,9% nunca acudió. Temas tratados, 62,5% aspectos académicos, 32,9% académicos y personales, 2,7% personales. Trabajo del tutor, 87,7% excelente, 12,3% malo. El resultado obtenido con el programa 86,9%, excelente, 85%, refiere que tiene conocimientos para desempeñar su función. El 63,3% refiere que la labor es excelente. El 92,5%, siempre fue atendido y el 89,1%, mantuvo comunicación constante. El 66,3% refiere que el tutor tiene interés por escucharlo y 75,7% alega que su tutor hace seguimiento sobre su desempeño académico.

La misma autora, Gómez (2010), realizó un estudio en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, el objetivo fue conocer la percepción de los estudiantes respecto al Programa de Tutoría Académica. Participaron, 572 alumnos. El 58,7 % concurrió a la modalidad individual y grupal; 25%, a sesiones individuales y 14,7% a sesiones grupales. Los temas tratados, 67,8%, de carácter académico, 1,4%, aspectos personales y 28,5% ambos temas. El 43.5% asistió de 2 a 3 veces por semestre; 34,3%, una vez por semestre, aquí, afirmando, a veces, que se reduce a la firma de una hoja; 16,6%, una vez al mes; y 5,2% nunca acudió. El 42,8% es adecuada, porque resuelve sus dudas; 75,5%, aceptable. El trabajo del tutor fue considerado bueno por 56,3% y 22,7%, excelente, porque toman en cuenta las inquietudes de sus tutorados y la resolución de sus problemas. El 79,7%, de interesa por problemas. El 70% afirman que los tutores tienen capacidad tutorial. 76,2%, cuenta con conocimientos y habilidades adecuados para desempeñar su labor; 21,9%, afirma lo contrario y solicitan capacitación y asesoramiento por parte de sus tutores. Sistema de comunicación empleada, el 57,2 % utilizó las TIC, el 22%, en forma personal. Y 77,1%, mantuvo comunicación constante con su tutor.

En la FOUNA, en años anteriores, los alumnos recurrían diariamente a la Dirección Académica para solicitar apoyo a dificultades de aprendizaje, horarios de estudios, bajo rendimiento académico u otros problemas de carácter personal o académico; que, a la larga, derivaba, en deserciones o rezago. Se buscaba soluciones o alternativas válidas para subsanarlas, especialmente a los alumnos del primer curso, a quienes, a veces la adaptación al ambiente universitario, se les dificultaba. De esta manera se visualizó la necesidad de una Tutoría Académica, se estudió la factibilidad de su implementación, se elaboró el Proyecto y se presentó al Consejo Directivo en el año 2011. El programa de

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

tutoría se implementó ese mismo año. Este estudio deriva de una necesidad porque el programa es reciente y es necesario conocer la percepción que tienen los estudiantes del mismo. Los resultados permitieron realizar ajustes para mejorar el programa y cumplir así su objetivo. Al ser considerada, factor de calidad de la educación superior, al cual tiene acceso gran número de jóvenes y adultos, el programa forma parte de un sistema de gestión de calidad educativa por lo que debe cumplir con una serie de requisitos.

Por lo expuesto, se realizó este estudio que tuvo como objetivo general, determinar la percepción de los estudiantes sobre la Tutoría Académica, en la FOUNA. Los objetivos específicos fueron: determinar la empatía del tutor, la capacidad tutorial, el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al programa de tutoría, la capacidad de orientación del tutor en relación al conocimiento de la institución y la disposición de los tutores hacia los alumnos.

2. MATERIAL Y MÉTODO

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. El método utilizado fue la encuesta y el instrumento un cuestionario cerrado.

La tutoría académica se implementó en la FOUNA desde el año 2011, solo en el primer año de la carrera de Odontología; la participación en la misma fue voluntaria; la asistencia fue obligatoria para los repitentes del primer al quinto curso. Hasta el año 2013, tres grupos del primer curso pasaron por el programa. El total de participantes, hasta la fecha suma 121.

La participación en el presente estudio fue voluntaria; del total de alumnos que habían formado parte del programa de tutoría, solo participaron 73 sujetos. Se invitó a todos los alumnos que habían formado parte de la tutoría a participar, fueron incluidos todos aquellos que quisieron formar parte de la investigación. Se resguardó la identidad de los participantes. Los datos suministrados se realizaron en forma anónima.

La encuesta (Anexo 1), fue aplicada, en octubre del año 2014. Se midió la empatía del tutor, (4 preguntas), capacidad tutorial, (7 preguntas), disposición de los tutores hacia los alumnos (7 preguntas), capacidad de orientación del tutor en relación al conocimiento de la institución (4 preguntas) y el nivel de satisfacción de los alumnos en relación al programa de tutoría, (6 preguntas). La capacidad de orientación en relación al conocimiento de la institución, se refiere a si el tutor pudo aclarar las dudas de su tutorado en relación a las normativas de la institución y si su orientación fue acorde a dichas disposiciones; o si se presentó alguna dificultad que escapó al campo de acción del tutor, este lo supo llevar a la instancia correspondiente, para su resolución.

Para la medición se consideró, respuesta:

Menor a 50%: insuficiente

De 50 a 74 %: bueno

De 75 a 90%: muy bueno
Mayor de 90%: excelente

Los resultados fueron asentados en una planilla de Excel para luego ser analizado en el programa de Epi-Info, versión 3.5.4.

En el trabajo realizado, se resguardó la identidad del paciente, al cual correspondía cada EC. Las informaciones contenidas en los mismos fueron tratadas como confidenciales, así como lo establece.

3. RESULTADOS

Participaron 73 alumnos, de los cuales, 94% fue del sexo femenino. La edad, comprendida entre 18 a 30 años. El 16% de los tutorados eligieron a su tutor de un grupo de tutores que fueron presentados, al resto que no eligieron, se le fue asignado.

El 43,8% de los estudiantes respondió que el tutor mostró interés por sus problemas académicos y personales (Figura 1).

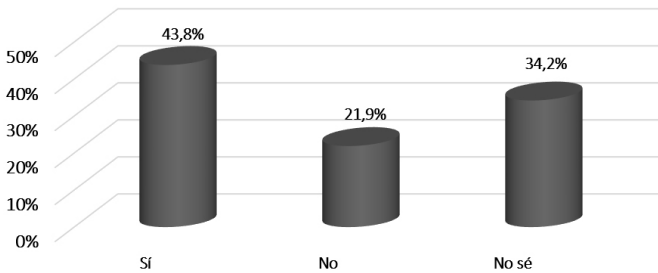


Figura 1. Porcentaje de tutorados según interés mostrado por el tutor en resolver problemas académicos y personales (n=73).

El 63% de los estudiantes afirmó que el tutor creó un ambiente cordial durante la entrevista. Esto, a pesar de que no se tenía un lugar específico para las reuniones con el discente (Figura 2).

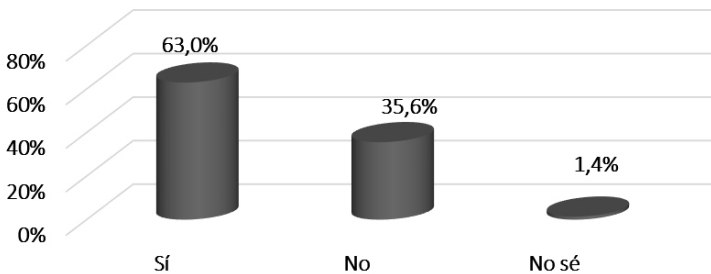


Figura 2. Porcentaje de tutorados según trato cordial del tutor (n=73).

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

Solo el 53,4 % de los tutorados afirmó que su tutor demostró disposición de tiempo para las entrevistas (Figura 3).

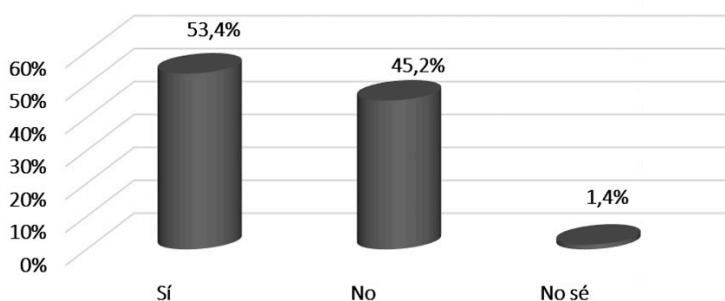


Figura 3. Porcentaje de tutorados según disposición de tiempo del tutor (n=73).

El 75,3% de los tutorados afirmó que su tutor tiene habilidad para el relacionamiento (Figura 4).

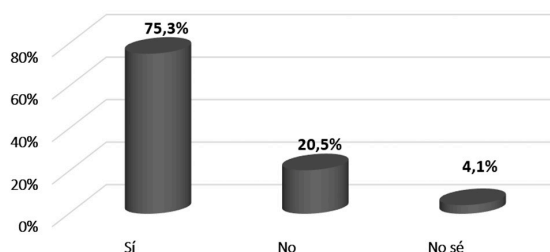


Figura 4. Porcentaje de tutorados según habilidad del tutor para relacionarse con los estudiantes (n=73).

El nivel de empatía del tutor fue bueno (59%) (es $\geq 50\%$) (Figura 5).

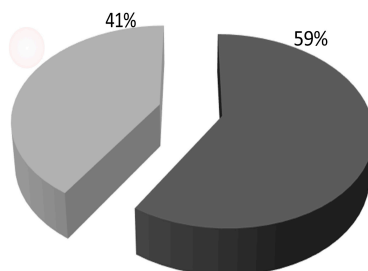


Figura 5. Nivel de empatía del tutor (n=73).

Los temas más tratados en las tutorías fueron los académicos (Figura 6).

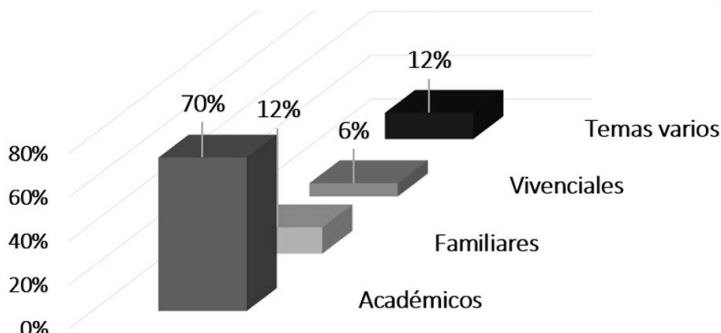


Figura 6. Temas tratados con los tutores (n=73).

Tabla 1

Preguntas relacionadas a la percepción de capacidad tutorial (n=73)

Percepción sobre la capacidad del tutor	Sí	No	No sé
El tutor domina técnicas para la asesoría individual o grupal	31,5%	5,5%	63%
Diagnosticó los problemas académicos y trató de resolverlos	49,3%	50,7%	0,0%
Orientó sobre técnicas o métodos de estudios	49,3%	50,7%	0,0%
Resolvió tus dudas académicas	19,2%	57,5%	23,3%
Recurrió a instancias necesarias, para resolver problemas	50,7%	49,3%	0,0%
Evaluó en forma objetiva tu rendimiento escolar	31,5%	68,5%	0,0%

La mayoría de las respuestas de los tutorados es negativa, lo que evidencia que no se tiene una actitud positiva sobre la capacidad tutorial del tutor.

La calificación de la capacidad de los tutores (48%), según la percepción de los estudiantes, fue deficiente (48% < 50%).

Sólo el 21,9% de los tutorados afirmó que se entrevistó con su tutor, las veces que lo necesitó, mientras que 8,2% afirmó que nunca lo vio (Figura 7).

La mayoría de los estudiantes refirió haber tenido un trato cordial con su tutor, siendo esto un logro. Sin embargo, el 43,8% mencionó dificultad para comunicarse.

La disposición de los tutores, en cuanto a tiempo brindado hacia los estudiantes fue buena, (62,8%), según la percepción de los tutorados (50 < 62,8 < 75).

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

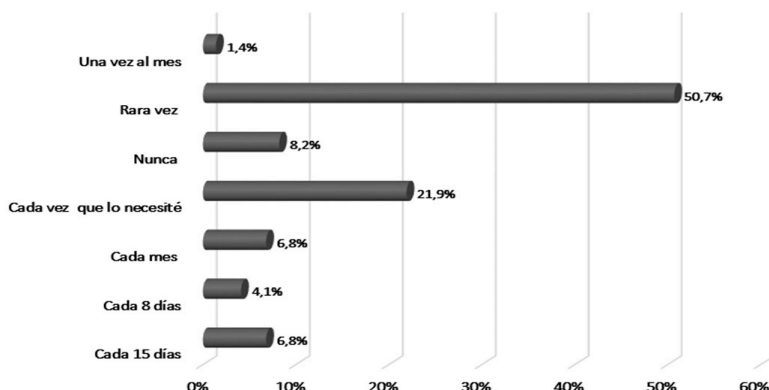


Figura 7. Porcentaje de tutorados según frecuencia de entrevista con el tutor (n=73).

Tabla 2

Porcentaje de tutorados según disposición del tutor hacia los alumnos (n=73)

El tutor	Si	No	No sé
Fue cordial durante la atención	78,1%	21,9%	0,0%
Fue ubicado con facilidad en todo momento	56,2%	43,8%	0,0%
Hizo seguimiento en materias con dificultades	13,7%	31,5%	54,8%
Te trató con respeto y consideración	91,8%	8,2%	0,0%
Mantuvo una comunicación permanente contigo	20,5%	79,5%	0,0%
Mostró buena disposición para escucharte	75,3%	24,7%	0,0%

El 61,6 % de los tutorados refirió que el tutor conoce las normativas de la institución. Esto es considerado una fortaleza dentro del programa.

La percepción de los estudiantes (67,5%), en cuanto a la capacidad del tutor sobre el conocimiento de las normativas de la institución es buena ($50 < 67,5 < 75$).

Tabla 3

Porcentaje de tutorados según capacidad del tutor para orientar al alumno sobre normas de la institución (n=73).

Capacidad de orientación del tutor sobre normas de la institución	Sí	No	No sé
Ante problemas que escapan a decisiones propias, llega a instancias adecuadas, para resolverlo	41,1%	58,9%	0,0%
Conoce las normativas de la institución y orienta acorde al mismo	61,6%	37,0%	0,0%
Conoce el programa académico, según las orientaciones dadas	82,2%	17,8%	1,4%
Identifica problemas de aprendizaje	41,6%	58,4%	0,0%

El 53,4% de los tutorados refirió no sentirse satisfecho respecto al programa de tutoría académica (Figura 8).

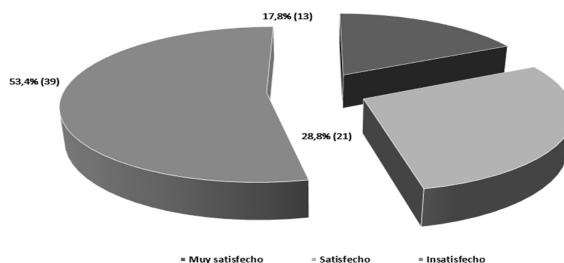


Figura 8. Porcentaje de alumnos según grado de satisfacción general (n=73).

Tabla 4

Porcentaje de tutorados según respuestas a preguntas de satisfacción respecto al programa de tutoría (n=73)

Preguntas relacionadas a la satisfacción sobre el programa	Sí	No
Si tuvieras que continuar con el programa, seguirías con tu tutor	49,3%	50,7%
El tutor cumplió tus expectativas como estudiante.	45,2%	54,8%
Fomentó el desarrollo de actividades deportivas	2,7%	97,3%
Resultó satisfactorio el programa de tutoría	35,6%	64,4%
La tutoría ha mejorado tu adaptación a la Facultad	39,7%	60,3%
El programa de tutoría fue importante para el desempeño en la institución	69,5%	30,5%

El programa de tutoría académica no fue satisfactorio, resultó insuficiente (36%) para los tutorados (36% < 50%).

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En la presente investigación, 94% de los participantes es del sexo femenino, considerando que la población estudiantil es 90% femenino, esto es por defecto; valor superior al hallado por Gómez, (72,6 %) en su primera investigación (2017) y 67,8% en el segundo (2010). En coincidencia con Mayer y Cerezo (2016) (54%).

En el presente trabajo, el nivel de empatía del tutor fue buen (59%). Si bien, esto es positivo, el porcentaje sigue siendo bajo, por ello, es muy importante que el tutor demuestre interés en su labor como tal, para generar un clima de confianza, donde el alumno pueda sentirse libre de expresar sus inquietudes. Esto es lo que concluyeron Aguilar-Salinas et al. (2017) manifestando que para generar

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

un clima de confianza es indispensable la amabilidad, el apoyo, disponibilidad de tiempo y del conocimiento de los trámites administrativos y académicos por parte del tutor. Conclusión similar fue arrojada por la revisión sistemática realizada por Guerra-Martín y Borrallo-Riego (2017), donde 80% opinan que las tutorías son una estrategia eficaz para mejorar el rendimiento académico, pero que se requiere tener tutores, que no tengan exceso de trabajo, en relación armoniosa y ambiente favorable. Aguirre (2017); enfatizando que el tutor debe saber escuchar, siendo esta, herramienta básica para despertar la empatía en el discente y la detección de las necesidades del alumno.

En el presente estudio, el tema más tratado, fue el académico (70%). Valores superiores, fueron hallados por Gómez, (72,6%) en el 2012; (62,5%), en el 2010 y (67,8) en el 2017. Estos valores altos pueden deberse a que en toda entrevista alumno-docente entra a tallar lo relacionado al estudio. Jordá, 2014, sostuvo que la tutoría debe asesorar y dar apoyo a los estudiantes universitarios en sus tres vertientes: académico, profesional y personal. Esto es debido a que hoy, la educación universitaria se enfoca como formadores integrales. El estudio concuerda con lo detallado por Albarracín y Montoya (2015), quienes observaron que desde el 2010, los trabajos se orientan en estrategias de autorregulación, tutorías y enfoques en áreas específicas.

En este estudio la capacidad tutorial fue considerado deficiente (48%), esto se puede deber a que el programa es nuevo y los tutores, son docentes con una función específica que se ve sobrecargado de trabajo y que aceptaron esta función, pero que tienen poca experiencia y mínima preparación. Esto es señalado por Oliveira, citado en Albanaes, existen dificultades en el desempeño de los docentes por la falta de preparación. Gómez, halló valores muy superiores, 76,2% y 70% en sus dos primeros estudios, donde se alega que el tutor cuenta con conocimientos y habilidades para desempeñar su labor, a pesar de que 21,9%, afirma lo contrario. Martín y Borrallo-Riego, (2017), encontraron que 80% lo ve como una estrategia eficaz para mejorar el rendimiento académico.

En este trabajo, sólo el 21,9% de los tutorados afirmó que se entrevistó con su tutor, las veces que lo necesitó, mientras que 8,2% afirmó que nunca lo vio. Este valor es ligeramente superior a lo encontrado por Gómez (2012), donde 5,2% nunca acudió a ninguna sesión. Esto es preocupante, porque si bien es una cifra pequeña, dentro de este grupo, puede estar una persona que realmente lo necesita. También es preocupante, que 79,5% de los tutorados, en la presente investigación, haya manifestado que no pudo comunicarse con el tutor en forma permanente; porque este debe estar en comunicación constante o por lo menos localizable para el tutorado, de manera que si éste tiene algún problema pueda concertar un encuentro y auxiliarlo en sus dudas. En los estudios de Gómez, se ve real interés por los alumnos, en el 2010, (79.,7%), aseguró que se interesan por sus problemas; en el 2007, (77,1%), mantuvo comunicación constante y 92,5% siempre fue atendido por el tutor; en el del 2010, 89,1%, mantuvo comunicación constante. El 66,3% refiere que

el tutor tiene interés por escucharlo y 75,7% que su tutor, hace seguimiento sobre su desempeño académico.

En la presente investigación la percepción de los estudiantes en cuanto a la capacidad del tutor sobre el conocimiento de las normativas de la institución es buena (67,5%). Esto debería ser excelente, porque la persona cuya función es facilitar la adaptación del alumno dentro de la institución debe estar empapado de las normativas vigentes para así aclarar cualquier duda que surja al respecto. En Mayer y Cerezo (2016), se concluyó que los tutores facilitan la vinculación con el ambiente académico y ayuda a conectarse a la universidad, para lo cual necesitan conocer las normativas. En Aguilar-Salinas et al. (2017), 80% de los alumnos considera que debe conocer los trámites administrativos y académicos.

En el presente trabajo el programa de tutoría académica no fue satisfactorio, resultó insuficiente (36%). Esto es similar a lo hallado en el 2015, por Montes et al. quienes encontraron actitudes ligeramente positivas. Esto debe ser revertido, a través de una capacitación a los tutores. El programa debe satisfacer las expectativas de por lo menos 80%, para cumplir con la función para lo cual fue creado. Contrastan con lo hallado por Aguilar-Salinas et al. (2017), donde 80% lo considera como parte esencial de su paso por la Universidad; al igual en Guerra-Martín y Borralló-Riego, (2017), donde lo consideran una oportunidad para incrementar el rendimiento académico y una estrategia eficaz (80%). En Aguirre et al. (2017), existe conformidad, pero, prefieren que el tutor tenga formación dentro del campo de las ciencias donde asesora, para así, sentirse identificados con ellos. El valor más alto sobre satisfacción lo encontró Gómez, 2012 (85%).

Como el programa de Tutoría Académica es nuevo, existen muchos tópicos que se deben mejorar y reprogramar, así lo establecen los resultados obtenidos.

La insatisfacción manifestada, lleva a replantear el programa, desde los temas que abarca, la acción y elección de tutores. Evidencia la necesidad de capacitar a los tutores De manera que la capacidad tutorial, consideraba insuficiente, sea revertido, puesto que la función primordial es brindar al alumno atención personalizada, disipar dudas relacionadas al ámbito educativo y por qué no, familiares y sociales, si está a su alcance; apoyarlo en sus estudios y formar estudiantes críticos, reflexivos, metódicos y creativos, con valores éticos y morales. Apremia trabajar en las mejoras, considerando los beneficios que la tutoría puede ejercer en la formación integral de los estudiantes, desde el punto de vista profesional y personal; disminuyendo los índices de reprobación, rezago y deserción, considerando que este fue el punto de partida para el proyecto de tutoría, en la institución.

Respondiendo a los objetivos del estudio:

- El nivel de empatía del tutor fue calificado como bueno (59%).
- El programa de tutoría académica no fue satisfactorio, resultó insuficiente (36%).
- La percepción de la capacidad del tutor sobre conocimiento de las normativas de la institucionales fue buena (67,5%).

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

- La disposición de los tutores, según tiempo brindado a los discentes fue buena (62,8%); y la capacidad de los tutores (48%), fue considerada deficiente.

REFERENCIAS

- Aguilar-Salinas, W., Chávez-Valenzuela, G. & De las Fuentes-Lara, M. (2017). Tutorías: Estudio Exploratorio sobre Opinión de Estudiantes de Tronco Común de Ciencias de la Ingeniería. *Formación Universitaria*, 10(3), 69-80. doi: 10.4067/S0718-50062017000300008
- Aguirre, B. E. L., Herrera, Z. B. R., Vargas, H. I., Ramírez, L. N. L., Aguilar, V. L., Aburto-Arciniega, M. B. & Guevara-Guzmán, R. (2017). La tutoría como proceso que fortalece el desarrollo y crecimiento personal del alumno. *Investigación en Educación Médica*, (xx), 1-7. doi: 10.1016/j.riem.2017.01.152
- Albanaes, P., Marques de Sousa, S. F. & Patta, B. M. (2015). *Programas de tutoría y mentoría en universidades brasileñas*, 33(1).
- Albarracín, R. Á. P., & Montoya, A. A. D. (2015). Programas de intervención para Estudiantes Universitarios con bajo rendimiento académico. *Informes Psicológicos*, 16, 13-34.
- ANUIES. (2001). *Programas Institucionales de Tutoría: una Propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*.
- Ariza, G. I. O. & Ocampos, H. B. V. (2005). El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior. *Universitas Psychologica*, 4(1), 31-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oaid=64740104>
- Caldera, M. J. F., Carranza, Alcántar, M. del R., Jiménez, Padilla, A. A. & Pérez, P. I. (2015). Actitudes de los estudiantes universitarios ante la tutoría. Diseño de una escala de medición. *Revista de la Educación Superior*, 44(173), 103-124. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.04.004>
- Castaño Perea, E., Castañeda Asensio, E. & Blanco Fernández, A. (2012). Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios. *Revistacia de Docencia Universitaria*, 10(2), 193-210.
- Estrada, P. N. G., Jiménez, G. A. & Robles, Z. F. (2018). Percepción de los estudiantes respecto a la tutoría académica. *Revista Educate Conciencia*, (18).
- Fernández, M. & Barbagallo, L. (2017). Tutoría académica: otra forma de enseñanza. *Cadernos de Pesquisa*, 47(166), 1314-1324. doi: 10.1590/198053144525

- Fernández, M. S. B. & Moreno, D. L. (2016). Escala de actitudes de los estudiantes universitarios hacia las tutorías académicas. *Educacion XX1*, 19(1), 247-266. doi: 10.5944/educXX1.14479
- Fresán Orozco, M. & Romo, L. A. (2011). *Programas Institucionales de Tutoría una Propuesta de la ANUIES. Serie Investigaciones*, 137. Recuperado de http://evirtual.uaslp.mx/FCQ/tutorias/Documentos_compartidos/introduccion/programas_institucionales_de_tutoria_ANUIES.pdf
- García L., I., Cuevas C., Vales, J. J. & Cruz, M. R. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 14(1), 106-121. Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/299>
- Gómez Collado, M. E. 2010. (2010). Encuesta a estudiantes. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM: percepción del Programa de Tutoría Académica. *Espacios Público*, 13(28), 1113-130. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/39704>
- Gomez, C. M. E. (2007). La percepción de los tutorados sobre el programa de Tutoría Académica en la facultad de ciencias políticas y administración pública de la UAEM. *Espacios Públicos*, (20), 343-362. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo.codigo=2838334%5Cnfiles/1382/articulo.html>
- Gómez, C. M. E. (2012). *La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica The perception of students on the Academic Tutelage*, 209-233.
- Guerra-Martín, M. D. & Borrallo-Riego, Á. (2017). Tutoring and academic performance from the perspective of Health Sciences students and teachers. A systematic review. *Educacion Medica*, (xx). doi: 10.1016/j.edumed.2017.03.019
- Jordá, J. (2014). *La tutoría académica-universitaria: metodología de desarrollo y potenciación a través del trabajo por proyectos*. Recuperado de <https://web.ua.es/en/ice/jornadas-redes-2012/documentos/posters/245427.pdf>
- Lopez, M. I., Gonzalez, V. P. & Velasco, Q. P. J. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad Being and practicing as a tutor at University Inmaculada. *La misión actual de la universidad*, 11(2), 107-134.
- Martín, F. D. F., Arco, T. J. L., López, O. S. & Heilborn, D. V. A. (2011). Prevención del fracaso académico universitario mediante tutoría entre iguales. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(1), 59-71.
- Mayer, L., & Cerezo, L. (2016). Tutorías y estipendio mensual: contribuciones a la trayectoria universitaria de jóvenes en situación de vulnerabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(2), 1421-1433. doi: 10.11600/1692715x.14236251115
- Mercado, V. H., Palmerin, C. M. & Sesento, G. L. (2011). La tutoría grupal en la

Tutoría Académica Universitaria. Benítez

educación. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3(3).

- Narro, R. J., & Arredondo, G. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*, 35, 132-151. doi:doi.org/10.1016/S0185-2698(13)71839-7
- Obaya, V.A. & Vargas, R. Y. M. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación Química*, 25(4), 478-487. doi: 10.1016/S0187-893X(14)70070-9
- Rillo, A. G., Durante, M. I. & Hernández-Tinoco, J. (2015). Solidaridad en la relación tutorial. *Humanidades Médicas*, 15(1), 46-69. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172781202015000100004&lang=pt
- Rodríguez, P. I. (2017). La calidad de la educación superior y la reestructuración del programa de tutoría / The quality of higher education and the restructuring of the tutoring program. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 135. doi: 10.23913/ride.v8i15.294
- Romo, L. A. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. Recuperado de <http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>
- Rosas, P.M.F. & Villegas, R.L. (n.d.). *El impacto del programa de tutorías en la escuela normal superior de Hermosillo, plantel Navjoa*. Recuperado de <http://uaimlosmochis.org/ECFD/index.php/2014/2/paper/viewFile/247/154>
- Vargas Solis, J. V. & Monroy Farías, F. M. (2012). Propuesta De Un Modelo Tutorial En Educación Superior. *Revista Xihmai*, 7(7). Recuperado de <http://www.lasallep.edu.mx/xihmai/index.php/xihmai/article/view/201>

SOBRE LA AUTORA

Stela Mary Benítez es Doctora en Odontología (UNA). Magister en Ortodoncia y en Medicina Legal y Forense. Especialista en Ortopedia Funcional de los Maxilares y Ortodoncia Interceptiva en Odontopediatría; Implantes y Metodología de la Investigación Científica. Actualmente cursando el doctorado en Ciencias de la Educación (UNIBE) y el doctorado en Odontopediatría en la Universidad Autónoma del Paraguay, Pierre Fauchard. Docente de la Facultad de Odontología (UNA). Profesora Titular en la Cátedra de Odontología Integral del Niño y Adolescente. Profesora Adjunta en Farmacología I. Coordinadora del curso de postgrado en Odontopediatría; Jefa del Departamento de Admisión de Pacientes y Documentación Clínica en la misma casa de estudios.

COMO CITAR

Benítez, S. M. (2018). Proceso enseñanza aprendizaje, formación y tecnologías de la información y la comunicación. *Rev. cient. estud. investig.*, 7(1), 6-23. doi: 10.26885/rcei.7.1.6