
EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA TUTORÍAS EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN MÉXICO

ELENA YAZMÍN ORDUÑO SOLÍS / FRANCISCO NABOR VELAZCO BORQUEZ

RESUMEN:

La educación y la tutoría son factores clave para el desarrollo humano que se deben considerar en la formación para la vida y el desarrollo integral de las personas. La universidad en estudio incursionó con el programa tutorías en el año 2000 como un requisito que establece la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). A ocho años del inicio de este programa se siguen implementando estrategias para su mejora, tal es el caso de la presente investigación que tiene por objetivo evaluar la efectividad del programa de tutorías de una universidad a través del análisis de indicadores académicos, administrativos y de servicios que permitan desarrollo. El método de evaluación utilizado es el propuesto por Tyler. Los datos se obtuvieron a través de cuestionarios estructurados con escala de evaluación tipo Likert. Los resultados obtenidos fueron de 81.12% a favor en relación al objetivo planteado destacando principalmente las respuestas favorables en cuanto a orientación y asesoría brindada y recibida.

PALABRAS CLAVE: Programas educativos/Programa Tutorías/Evaluación.

INTRODUCCIÓN

El contexto social que existe para una mayoría de jóvenes de los países en vías de desarrollo se caracteriza por la pobreza, el fracaso y abandono de la escuela básica, futuro precario, inestable o el desempleo, en un mercado laboral cada vez más segmentado. Estas condiciones afectan al desarrollo humano integral, comprometen el futuro y favorecen la inequidad y procesos de marginación social (Aisenson, 2007). El proceso educativo y sus elementos de apoyo como la tutoría son factores determinantes en el desarrollo del ser humano (ANUIES, 2002). Señala que uno de los propósitos de la tutoría es fomentar la capacidad

crítica, creadora y el rendimiento académico de los estudiantes, así como perfeccionar la evolución social y personal.

La universidad en la que se desarrolló esta investigación incursionó con el programa tutorías en el año 2000 con el propósito de apoyar a los estudiantes en la mejora de su desempeño académico y además cumplir con los requisitos que establece ANUIES. Desde el inicio de la implementación del programa de tutorías se han realizado acciones tendientes a la mejora del mismo debido a la necesidad de tener un control absoluto del desempeño del alumnado y un seguimiento de los indicadores académicos de la totalidad de matrícula, buscando así incidir de forma directa en el aprovechamiento, eficiencia terminal y aprobación; y en contra parte mermar la deserción de cada uno de los programas educativos que se ofrecen en la máxima casa de estudios en cuestión.

En el ITSON, el programa de tutoría tiene como objetivo atender y formar a los alumnos en aspectos que incidan en su desarrollo personal y profesional, como lo es la promoción de conocimientos, habilidades, actitudes y valores propios de su disciplina, para el mejoramiento de sus procesos académicos y sus expectativas de éxito profesional. La tutoría es una de las funciones propias de los docentes, caracterizada por orientar y apoyar el desarrollo integral de los alumnos así como contribuir a derrocar los índices de reprobación, deserción y rezago (Instituto Tecnológico de Sonora [ITSON], 2005).

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluar la efectividad del programa de tutorías de una universidad a través del análisis de indicadores académicos, administrativos y de servicios para determinar áreas de oportunidad de desarrollo que sirvan como insumo en el diseño de estrategias que mejoren el mismo.

MÉTODO

El tipo de investigación fue descriptiva y fue enfocado hacia la evaluación de la efectividad del programa tutorías tomando en consideración tres factores: académico, administrativo y calidad en el servicio. Para dar respuesta a los objetivos planteados se utilizó el modelo de evaluación que se enfoca hacia el cumplimiento de objetivos. Tyler (citado por Sarramona, 2005) indica que en base a los objetivos establecidos, clasificados y ordenados, se definirán los mismos en término de resultados, se diseñarán instrumentos, se recopilarán los datos, se analizarán y se compararán contra los establecidos en el objetivo.

POBLACIÓN

El estudio se realizó en una Institución de Educación Superior de México. Las personas que participaron en el mismo fueron los maestros activos en el programa de tutoría durante el año 2008. Se consideró a los alumnos que cursaron el programa durante el periodo antes mencionado, hayan acreditado o no el programa. La selección de los participantes se realizó de manera aleatoria. Los estudiantes eran alumnos regulares de primer, segundo y tercer semestre, de las diferentes carreras en la universidad y su edad fluctuaba entre los 18 y 20 años, siendo ellos mayores de edad en este país. Ellos son de clase media a media baja y la mayoría viven en la región del sur de Sonora.

MUESTRA

Una pregunta frecuente al diseñar un estudio estadístico es “¿cuántos objetos debe tomarse en la muestra?”. Si la muestra es demasiado grande, se desperdician recursos al obtener los datos. Si la muestra es demasiado pequeña, la conclusión obtenida será insegura (Lind, Marchal y Mason, 2004). De principio se contaba con una población total de 32 tutores participantes en la investigación y 658 tutorados y implementar la muestra propuesta por los autores anteriores disminuyó el número de personas a 17 y 66 respectivamente.

INSTRUMENTO

Se diseñaron y aplicaron dos cuestionarios encaminados a conocer la percepción de la efectividad del programa tutorías con enfoque de estudiantes y de tutores. Los instrumentos fueron estructurados con 23 y 21 ítems respectivamente, utilizándose en ello el método de evaluación escalamiento tipo Likert, que consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pidió la opinión de los participantes, en total cinco opciones para las respuestas. Es decir, se presentó cada afirmación y se solicitó al sujeto que externara su opinión eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asignó un valor numérico. Así, la opinión del participante se evaluó con una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

En términos generales la escala de Likert se construyó con afirmaciones que calificaron al objeto de actitud y se administró a un grupo piloto para obtener las puntuaciones del grupo en cada afirmación. Estas puntuaciones se correlacionaron con las del grupo a toda la escala (la suma de las puntuaciones de todas las afirmaciones) y las afirmaciones, se seleccionaron para integrar el instrumento de medición. Asimismo, se calculó la confiabilidad y validez de la escala.

Los instrumentos que permitieron dar respuesta al cuestionamiento del grado de efectividad del programa de tutorías fueron diseñados por el autor y éstos abarcaron los siguientes factores: a) aspectos administrativos, b) aspectos académicos y c) calidad en el servicio y en ellos se consideró la labor de responsable de tutorías, la labor del tutor y la participación de las autoridades de la institución.

Así bien, los instrumentos fueron admitidos en relación a sus contenidos a través de validez por expertos o jueces. Los expertos son un doctorante en tecnología instruccional en educación a distancia, dos funcionarios

administrativos y tres psicólogos con acentuación en educación. Todos ellos laboran en la universidad en estudio.

RESULTADOS

Aunque la escala tipo likert está comprendida por cinco criterios de evaluación, para efectos de presentación de resultados las opciones de respuestas se engloban en tres: de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo, a continuación se presentan los porcentajes de mayor relevancia por factor evaluado.

Primeramente se presentan los resultados de los tutorados, mismos que manifestaron estar de acuerdo en un 69.4% en el factor administrativo y en este se consideraron los informes de eventos así como los contenidos de los formatos aplicados que apoyan a la detección de necesidades del alumno. Por parte del factor académico los cuestionados respondieron con un 77.85% el estar de acuerdo. En éste se consideró la orientación y asesoría por parte de los tutores, compromiso con el programa y el beneficio por parte del mismo para el aprovechamiento escolar. El mismo porcentaje del rubro anterior fue el obtenido en el aspecto de calidad en el servicio, y en el se cuestionó sobre la oportunidad de externar sus inquietudes, el contar con información oportuna y adecuada por parte del tutor asignado en cuanto a aspectos académico-administrativos, se presentaron inconformidades en la manera de impartir las tutorías y si consideraron efectiva la labor del tutor.

En la opción de respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo se obtuvo un 12.42% de opinión y con un 12.07% de manifestación en desacuerdo; cabe mencionar que estos porcentajes corresponden de manera general a los tres factores: académico, administrativo y servicios.

Por parte de los docentes tutores cuestionados se obtuvo un 75.71% de aceptación con los aspectos administrativos que representan los ítems de conformidad sobre los formatos implementados, mismos que representan un buen medio para la detección de necesidades del alumno y los aspectos que se

evalúan son suficientes; consideran adecuada también la forma en que se llevaron a cabo. En el mismo factor administrativo se cuestionó también sobre la asistencia a reuniones, capacitación brindada y la publicidad de eventos.

En el factor académico y en relación a la responsabilidad del tutor en cuanto al desempeño del alumno, la orientación y asesoría académica; y en el estímulo a tutorados para participación se contó con un 98.83% de respuesta satisfactoria. En el tercer y último factor los tutores manifiestan con un 87.06% estar de acuerdo calidad en el servicio, representada esta por el seguimiento que dan sobre los tutorados canalizados, cuentan con la oportunidad de externar sus inquietudes, consideran los cursos de capacitación como útiles para su desarrollo y en general una labor tutorial eficiente.

Como respuestas menos frecuentes y en la opción de respuestas ni de acuerdo ni en desacuerdo se obtuvo un 36.36% de manera general por los tres factores evaluados y con un 9.68% en la escala de en desacuerdo.

A manera de resumen se puede comentar que los estudiantes manifestaron ser orientados y asesorados tanto en el ámbito académico como en lo personal. Subrayan también que cuentan con la oportunidad de externar sus inquietudes y consideran efectiva la labor del tutor. Por parte de los tutores dicen estar capacitados para orientar y canalizar a los estudiantes a la instancia que lo requiera.

Por otro lado, los alumnos manifiestan estar en desacuerdo con el diseño de los formatos de evaluación del programa, ya que refieren no haber participado en actividades extraacadémicas; además de un punto crítico: indican que el programa tutorías no ha incidido de manera satisfactoria en su desempeño profesional ni personal. En cuanto a tutores, éstos muestran disconformidad respecto a su responsabilidad en cuanto al desempeño de sus tutelados y en cuanto a la entrega de tiempo y forma de cuestionarios de trabajo.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se determinó que el programa de tutorías está funcionando de manera aceptable. Ya que a través de la implementación de instrumentos de apoyo, formatos, se están encontrando necesidades y en base a ello se diseñan estrategias para encausar adecuadamente las situaciones y con ello se contribuye con el óptimo desarrollo de los estudiantes; los tutores están capacitados y los estudiantes están comprometidos con el programa. En este sentido, la Universidad Nacional Autónoma de México (2005), hace hincapié en que para que el tutor pueda desempeñar las funciones que el proceso de la tutoría le requiere es indispensable que, entre diferentes condiciones que deben satisfacerse, emplee diversas técnicas e instrumentos para conocer y comprender las características de los alumnos, su desempeño a lo largo del proceso académico y sus resultados en la institución educativa.

Se encontró discrepancia respecto al objetivo de tutorías, ello pone de manifiesto que esta parte del programa no se está cubriendo como se contempló inicialmente, por lo que se debe poner especial atención a ello ya que, como señala Flórez (1999), el elemento pedagógico es el más importante dentro de la estructura de un programa educativo. Otro aspecto alineado al punto anterior es que tutores y tutorados presentan desacuerdo con los criterios considerados en los formatos de evaluación de tutorías.

CONCLUSIONES

Como conclusiones relevantes se menciona que tanto estudiantes como tutores manifiestan la necesidad de reestructuración de los formatos de evaluación de tutorías, para lo que se recomienda hacer un estudio sobre el diseño de instrumentos que sea confiable y esté validado por los distintos medios que se conocen.

Para lograr un desempeño efectivo de la tutoría, se debe iniciar con la preparación de los maestros que van a jugar el rol de tutores, y aunque a estos

se les brinda capacitación para fungir como tales, es necesaria una capacitación integral para todos los maestros, independientemente de la formación que tengan y se debe resaltar la importancia, sobre todo, de su papel como tutor en los resultados de los estudiantes a su cargo.

Como complemento al punto anterior es necesaria una lista de verificación de todos los posibles medios o áreas en las que el tutor se pueda apoyar para canalizar a los estudiantes, ese listado deberá entregarse en tiempo y forma a los tutores activos por semestre.

Es recomendable diseñar el calendario tutorial por lo menos semestralmente y éste deberá ser publicado en los distintos medios de información que existen para tal fin, como lo es un periódico mural, a través de volantes entregados en las áreas de servicio tanto a docentes como a estudiantes como lo es oficina de registro escolar, biblioteca, oficina servicios docentes y cafetería., rota folios en los pasillos de la institución, correo electrónico y de manera impresa sobre todo se deberán entregar a los tutores activos en la reunión de inicio del programa.

Como se mencionó anteriormente, el objetivo del programa tutorías de la universidad en estudio es atender y formar a los estudiantes en aspectos que incidan en su desempeño personal y profesional tales como conocimientos, actitudes y valores; además de favorecer su integración al contexto universitario. En este sentido se recomienda un nuevo estudio enfocado al impacto de las tutorías en el aprovechamiento escolar y cotejar con el objetivo planteado por el instituto.

REFERENCIAS

Aisenson Diana (2007). *La orientación como factor de calidad educativa: Hacia la institucionalización de la orientación educativa permanente e incluyente. “incorporando la orientación en la escuela y la universidad”*. Universidad de buenos aires, Argentina. AMPO.

Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (2002). *Programas Institucionales de Tutoría*. Una propuesta de la ANUIES para su

organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. 2da. Edición. México

ANUIES (s.f.). *Oferta y demanda educativa en el estado de Jalisco*. Niveles medio superior y superior. Serie de investigaciones. Recuperado 22 de febrero de 2008 de:
<http://www.anui.es.mx/>

[servicios/d_estrategicos/libros/lib42/indi.htm](http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/indi.htm)

Flórez, R. (1999). *Evaluación pedagógica y cognición*. Colombia: McGraw-Hill.

Instituto Tecnológico de Sonora (2005). *Programa de Orientación Educativa*. Recuperado el 5 de febrero de 2008 de:
http://www.itson.mx/tutoria/pagina_modulo_uno_conten.htm

Lind, D.; Marchal, W. y Mason, R (2004). *Estadística para Administración y Economía*. Onceava edición. México: Alfaomega

Sarramona, J. (2005). *Evaluación de programas de educación a distancia*. Recuperado el 20 de febrero de 2008 de:
http://www.utpl.edu.ec/ried/index.php?option=com_content&task=view&id=38&Itemid=53

Universidad Nacional Autónoma de México (2005). *Técnicas e instrumentos empleados en la tutoría*. Recuperado 18 marzo de 2008 desde:
http://www.tutor.unam.mx/ap_manual10.html