

ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DEL ALUMNADO SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE TUTORÍA EN LA UAA

MIGUEL ÁNGEL ARAIZA LOZANO

Departamento de Educación, Universidad Autónoma de Aguascalientes

RESUMEN: En este trabajo se hace un análisis de las opiniones de los alumnos de una Institución de Educación Superior (IES) en México, sobre el servicio educativo de tutoría en la universidad, con la finalidad de mostrar algunas aportaciones de dicho servicio educativo a través de la valoración que los alumnos hacen del mismo, verificar el logro de sus objetivos, para que servicios como este puedan mantener o incrementar su calidad. Se retoma el cuestionario utilizado por la ANUIES, para el estudio la “Percepción del estudiante de licenciatura sobre el impacto de la acción tutorial” (ANUIES, 2010). El cuestionario se aplicó a

alumnos que se encontraban en los últimos semestres de su licenciatura y que a su vez tuvieron experiencias con este servicio educativo a lo largo de su trayectoria académica. Los resultados se dividen en tres partes centrales, la primera agrupa los índices: integración y permanencia, vocacional, escolar y de aprendizaje, académico-profesional, desarrollo personal y social. La segunda los índices informativo y formativo y la última una valoración global.

PALABRAS CLAVE: Servicio educativo de tutoría, desarrollo integral en universitarios, Programa Institucional de Tutoría (PIT), tutoría en México.

Introducción

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en el año 2000 formuló el documento *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*, en este documento se plasma la visión de esta asociación para el Sistema de Educación Superior (SES). El programa “desarrollo integral de los alumnos” que se presenta en este mismo documento tiene la finalidad de apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutoría y desarrollo integral, diseñados e implementados por las Instituciones de Educación Superior (IES).

En este contexto la ANUIES diseñó una metodología que apoyara la incorporación de la tutoría como una estrategia orientada al mejoramiento de la calidad de las IES. De esta

manera se diseñó el documento *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. Con base en dicho documento la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA) en el año 2003 diseñó el Programa Institucional de Tutoría (PIT), el cual es una guía para la implementación del programa en la universidad.

El PIT, contempla para los alumnos de la UAA estrategias educativas de formación integral, “con el fin de apoyarlos y orientarlos en su proceso de formación personal y de estimular el desarrollo de habilidades para alcanzar de mejor manera el aprendizaje de su disciplina, por tanto la tutoría está dirigida a potenciar las capacidades, fortalecer los procesos de aprendizaje y favorecer el desarrollo personal de los estudiantes” (UAA, 2003, p. 34).

Debido a la relevancia que tienen los fines de un programa como el anterior, a siete años de la implementación del PIT y contar solo con algunas evaluaciones del servicio de tutorías, el presente reporte pretende mostrar la valoración que los alumnos dan por medio de su opinión, sobre las acciones tutoriales aplicadas en la institución. Así este análisis tiene la finalidad de mostrar los resultados de dicho servicio educativo a través de la valoración que los alumnos hacen del mismo, y verificar el logro de sus objetivos, para que servicios como este puedan mantener o incrementar su calidad.

Antecedentes de la Tutoría en las IES en México

La tutoría en la universidad se desarrolla como un servicio educativo de apoyo para los alumnos; son varios los beneficios que los usuarios pueden tomar de este servicio. La tutoría impartida en las universidades tiene un papel centrado en el asesoramiento, acompañamiento, formación e información que los alumnos universitarios necesitan para desempeñarse con mayores probabilidades de éxito y un aprovechamiento completo de las instituciones en las que se encuentran inscritos (González, 2008).

El alumno es el protagonista central de su propio proceso de aprendizaje, es por ello que la tutoría ha llegado a verse como una base formativa de los sistemas educativos presentes. Sendra Juanpere (2006), define a la Tutoría como una atención continua y constante que lleva a cabo un profesor, con la mira de conocer y ayudar a fondo a cada alumno en sus diferentes características, intereses y necesidades. Para Gallego (2006) la

Tutoría en la educación superior, es un proceso orientador en el cual se ayuda al alumno a formularse planes para un desarrollo personal y profesional.

El servicio de tutoría se implementa para que los alumnos se desarrollen de forma satisfactoria, algunos de sus cometidos para con los alumnos son (Álvarez, 2002):

- Que tomen decisiones autónomas y adecuadas.
- Que encuentren un soporte en este servicio para la permanencia y el logro adecuado de su programa de estudios.
- Que reciban apoyo en todas las esferas de su vida.

Los programas de tutoría deben de tener distancia con la uniformidad, debido a la heterogeneidad de los alumnos. Sin embargo existen aspectos que las IES deben de considerar al elaborar sus programas (ANUIES, 2000):

- Información y orientación antes del ingreso
- Incorporación a la institución
- El transcurso de la carrera

Metodología

Uso de cuestionario

Se retoma el cuestionario utilizado en la investigación de la ANUIES, que lleva por título "*Percepción del estudiante de licenciatura sobre el impacto de la acción tutorial*" (ANUIES, 2010), debido a la relación directa que existe entre las *líneas de acción* del Programa Institucional de Tutoría (PIT) y las dimensiones en que se divide este cuestionario, al cual se le agregaron cuatro preguntas (5, 6, 9 y 40), con el afán de adaptarlo a las condiciones del PIT de la UAA.

Dicho cuestionario mide la opinión que los alumnos manifiestan de la tutoría, sus cinco dimensiones se relacionan con el desarrollo integral y humano de los alumnos que cursan estudios de licenciatura, las que se denominan:

1. Dimensión de integración y permanencia
2. Dimensión vocacional
3. Dimensión escolar y de aprendizaje
4. Dimensión académico-profesional

5. Dimensión de desarrollo personal y social

Además de las anteriores dimensiones, el cuestionario deja ver dos ejes: formativo e informativo. Los que proporcionan datos sobre la opinión que los alumnos tienen sobre ambas vertientes.

Por otra parte, el PIT de la UAA, comprende *seis líneas de acción* que orientan las acciones de tutoría. Los lineamientos son:

1. Integración a la vida universitaria.
2. Desarrollo de valores, hábitos y actitudes.
3. Asesoría en aspectos que inciden en el rendimiento académico.
4. Asesoría en el diseño de la ruta curricular.
5. Orientación sobre los requisitos de egreso.
6. Asesoría para la inserción al mercado laboral.

Como se menciona al principio de este apartado, existen similitudes marcadas entre las cinco dimensiones del instrumento y los lineamientos de acción para la tutoría en el PIT de la UAA, por lo que se compaginan las cinco dimensiones en que se divide el cuestionario de la ANUIES y las líneas de acción del PIT.

La aplicación de instrumento se desarrolló en seis etapas, cada etapa corresponde a un Centro Académico de la UAA, hasta completar dicha aplicación en todos los Centros por cada licenciatura. La aplicación se realizó en el horario de clase de los alumnos. El trabajo de campo se programó para cinco semanas durante el semestre.

Muestra

Para este estudio se consideró a los alumnos que cursaban los últimos semestres de su licenciatura y que además contaran con experiencias tutoriales a lo largo de su trayectoria académica. De esta forma, se tomaron 44 grupos de 6 Centros Académicos, uno por cada licenciatura, lo que dio un estimado de 1,200 estudiantes. Es preciso señalar que factores como el ausentismo, bajas, intercambios académicos, impuntualidad, entre otros, no permitieron que se contara con la opinión de todos los alumnos registrados en listas.

Al final se logró encuestar a 1,052 alumnos, de los cuales 146 declararon que nunca habían participado en las actividades de tutoría. Por lo tanto, el número total de alumnos que pudieron opinar sobre el servicio de tutoría fueron 906.

Resultados

Se muestra la opinión de los alumnos sobre el servicio de tutorías desglosada en cinco dimensiones: *integración y permanencia, vocacional, escolar y de aprendizaje, académico profesional, desarrollo personal y social*. Así como tres áreas generales: los índices de los ejes *informativo y formativo*, y el índice *global*.

Las cinco primeras dimensiones desglosan las aportaciones que el servicio educativo de tutoría ha brindado a los alumnos para su formación integral. Los ejes, muestran la opinión que los alumnos tienen del servicio de tutoría sobre la información y formación que este les brinda. Por último en el índice global se recauda la valoración general de las opiniones que los alumnos tienen de las aportaciones que el servicio educativo de tutoría les ha brindado para su formación integral.

Dimensión de integración y permanencia

Respecto a las acciones tutoriales que se realizan en esta dimensión, el 60.7% de los alumnos opinan que su participación en las actividades de tutoría les ha permitido obtener información y les ha apoyado en su formación para estar integrados y permanecer en la universidad; ya que gracias a la actividad tutorial conocen ampliamente o están enterados de la información más importante, y porque han logrado estar integrados y permanecer en la institución de manera satisfactoria o casi satisfactoria (ver Tabla 1).

Dimensión vocacional

En esta dimensión la opinión de los alumnos, tiende a ser un tanto más favorable que desfavorable. Al respecto el 56.5% de los alumnos opinan que su participación en las actividades de tutoría les ha permitido obtener información y les ha apoyado en su formación vocacional y porque gracias a la actividad tutorial han logrado definir su perfil vocacional de manera parcial o incluso total (ver Tabla 1).

Dimensión escolar y de aprendizaje

En esta dimensión el 56,3% de los estudiantes opinan que su participación en las actividades de tutoría *no* les ha permitido obtener información y *no* les ha apoyado en su formación *escolar y de aprendizaje*. Consideran que la actividad tutorial solo les ha brindado información limitada o no les ha brindado información alguna, y el apoyo no ha

sido suficiente o no les ha brindado ningún apoyo para su formación *escolar y de aprendizaje* (ver Tabla 1).

Dimensión académico-profesional

De las cinco áreas valoradas en este estudio por los alumnos, el área *académico-profesional* es la más favorecida. El 66.3% de los alumnos opinan que su participación en las actividades de tutoría les ha permitido obtener información y les ha apoyado en su formación *académico-profesional*. Consideran que gracias a este servicio conocen ampliamente o están enterados de la información más importante; y que han logrado este objetivo de forma casi satisfactoria o satisfactoria (ver Tabla 1).

Dimensión de desarrollo personal y social

Esta dimensión es la menos favorecida por la opinión de los estudiantes. El 60.8% opinan que su participación en las actividades de tutoría *no* les ha permitido obtener información y *no* les ha apoyado en su formación *personal y social*, debido a que la actividad tutorial solo les ha brindado información limitada o no les ha brindado información alguna, y porque el apoyo de la actividad tutorial no ha sido suficiente o no les ha brindado ningún apoyo para lograr su desarrollo personal y social (ver Tabla 1).

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total | | α |
|--|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|-------|-------|----------|
| | % | % | % | % | % | Frec. | |
| Dimensión de INTEGRACIÓN Y PERMANENCIA | 6 | 33,3 | 53,4 | 7,3 | 100 | 906 | 0.903 |
| Dimensión VOCACIONAL | 10,9 | 32,6 | 46,9 | 9,6 | 100 | 906 | 0.856 |
| Dimensión ESCOLAR Y DE APRENDIZAJE | 16,9 | 39,4 | 36,6 | 7,1 | 100 | 906 | 0.934 |
| Dimensión ACADÉMICO | 5,1 | 28,6 | 54,1 | 12,3 | 100 | 906 | 0.817 |

| | | | | | | | |
|---|------|------|----|-----|-----|-----|-------|
| PROFESIONAL | | | | | | | |
| Dimensión DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL | 19,2 | 41,6 | 34 | 5,2 | 100 | 906 | 0.953 |

Ejes Informativo y Formativo

El 52% de los alumnos que participaron en este estudio opinan que su participación en las actividades de tutoría, les ha permitido obtener *información* relevante para la etapa educativa en la que se encuentran. Por el contrario el 53% de los alumnos opinan que su participación en las actividades de tutoría, no les ha apoyado en su *formación* en la etapa educativa en la que se encuentran (ver Tabla 2).

| Tabla 2 | | | | | | | |
|------------------------------|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|-------|-------|----------|
| Ejes Informativo y Formativo | | | | | | | |
| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total | | α |
| | % | % | % | % | % | Frec. | |
| Eje Informativo | 7 | 41 | 48,5 | 3,5 | 100 | 906 | 0.928 |
| Eje Formativo | 15,8 | 37,2 | 40,9 | 6,1 | 100 | 906 | 0.976 |

Resultado global

La participación de los alumnos en las actividades de tutoría les ha permitido obtener información y les ha apoyado en su formación para desarrollar su *Formación Integral como Alumnos Universitarios* (ver Tabla 3):

- El 5.3% de los alumnos está *totalmente de acuerdo* en que gracias a la actividad tutorial conocen ampliamente toda la información necesaria y han logrado de manera completa y satisfactoria este objetivo.

- El 44.5% de los alumnos está *de acuerdo*, ya que por medio de la actividad tutorial están enterados de la información más importante y porque a través de la actividad tutorial han logrado cumplir parte de este objetivo.
- El 39.4% de los alumnos están *en desacuerdo*, porque la actividad tutorial solo les ha brindado información limitada y porque el apoyo de la actividad tutorial no ha sido suficiente para lograr este objetivo.
- El 10.8% de los alumnos está *totalmente en desacuerdo*, porque la actividad tutorial no les ha brindado ningún tipo de información y porque no les ha brindado ningún tipo de apoyo para lograr este objetivo.

| Tabla 3 | | | | | | | |
|---------------|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|-------|-------|----------|
| Índice Global | | | | | | | |
| Índice GLOBAL | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | Total | | α |
| | % | % | % | % | % | Frec. | |
| | 10,80 | 39,40 | 44,50 | 5,30 | 100 | 906 | |

Conclusiones y Recomendaciones

Como se comentó previamente. Los programas institucionales de tutoría buscan atender las esferas: académica, profesional, social y personal. A fin de ofrecer una formación integral para los alumnos.

Según la opinión de los estudiantes, en la UAA esto no ocurre totalmente así; pues el área que menos favorecieron fue la dimensión de *desarrollo personal y social*. La cual incluye aspectos como: construcción del proyecto de vida, trabajo, familia, relaciones interpersonales, toma de decisiones, valores, actitudes personales y sociales del estudiante.

Cabe mencionar que el ítem con mayor desacuerdo por parte de los alumnos se encuentra en esta dimensión. El 66.7% de los alumnos encuestados manifiestan que la actividad tutorial no les ha brindado ningún tipo de información o que esta ha sido información limitada sobre los factores que intervienen en la construcción de un proyecto de vida.

Este hecho resalta aún más, al observar que la opinión de los alumnos favorece mayormente las acciones tutoriales relacionadas con las actividades académico-profesionales, tales como:

- Condiciones y requisitos para actividades curriculares: servicio social, prácticas profesionales, aprendizaje de un idioma extranjero, etc.
- Las acciones tutoriales que ayudan a los alumnos al desarrollo de una actitud ética en la formación profesional y la responsabilidad que adquieren los alumnos con sus labores académicas.

Al igual, el ítem mejor evaluado por la opinión de los estudiantes se encuentra en esta dimensión y trata sobre las condiciones y requisitos para realizar las actividades curriculares de su programa de estudios. Más de tres cuartas partes de la población encuestada se encuentran en dos grupos que opinan: que gracias a la actividad tutorial conocen ampliamente toda la información y, que por medio de las actividades tutoriales están enterados de la información más importante sobre el tema en cuestión.

La dimensión de *integración y permanencia* es clave para que los alumnos inicien con mayores probabilidades de éxito su formación profesional. Esta dimensión es primordial para el apoyo en la estabilidad de los alumnos, sobretodo en el primer año escolar. Según datos de la ANUIES (2000): el 25% de los estudiantes que ingresan al nivel superior abandonan las aulas sin haberse promovido en las asignaturas correspondientes al primer periodo escolar. En el tercer semestre la deserción alcanza hasta 36% de quienes ingresaron, cifra que se incrementa periódicamente.

Al respecto de esta problemática, tres quintas partes de los alumnos opinan que su participación en las actividades de tutoría les ha permitido obtener información y les ha apoyado en su formación para estar integrados y permanecer en su institución. Cabe hacer mención que entre los alumnos que opinan que por medio de la actividad tutorial están enterados de la información más importante o que por medio de la actividad tutorial conocen toda la información del Plan de Estudios de su carrera, se reúne el 77.9%. Haciendo este ítem uno de los mejores evaluados por la opinión de los alumnos en todas las acciones tutoriales tratadas en este estudio.

En conclusión. Se puede observar en el índice global, que la Tutoría Institucional de la UAA está evaluada con opiniones encontradas al respecto de este servicio. Es probable

que esto ocurra por la diversidad de aplicaciones del Programa Institucional de Tutoría, en cada Centro Académico e incluso en cada carrera.

Además, es probable que la opinión de los alumnos sobre el servicio de tutoría mejore con facilidad en el eje *Informativo*, debido al potencial de los recursos con que cuenta la institución. Sin embargo en el eje *formativo*, se tiene una oportunidad latente de mejora, los alumnos necesitan estar mejor atendidos en las áreas de desarrollo personal y social.

Finalmente, y a fin de lograr un satisfactorio desarrollo formativo e informativo, en los alumnos, es necesario que los tutores y personal administrativo sean retroalimentados respecto a la percepción de los alumnos sobre la acción tutorial actual dentro de la institución, con el fin de que puedan estar al tanto de las habilidades que se requieren de ellos y así establecer planes y programas de capacitación para cubrir los objetivos de la tutoría institucional, elevando así la calidad educativa que se imparte en la institución.

Bibliografía

- Álvarez, P. (2002). La función tutorial en la universidad: Una apuesta por la mejora de la calidad de la enseñanza. Madrid: EOS.
- ANUIES. (2000). La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. México: ANUIES.
- ANUIES. (1998). Programas Institucionales de Tutorías. México: ANUIES.
- Gallego, S. (2006). La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas. Barcelona: OCTAEDRO.
- González, E. (2008). Estudio comparado sobre la tutorización de los estudiantes Universitarios. Estudios de caso: universidad de santiago de Compostela (españa) y universita' degli studi di torino (italia). UNIVEST.
- González, R. (2005). Detrás del acompañamiento. México: ANUIES/U de C.
- Husen, T. (1993). Enciclopedia Internacional de la Educación. Barcelona: Vicens-Vives.
- Juanpere, S. (2006). Tutoría. España: Teide.
- Macías, L. (2005). Una perspectiva de la tutoría en la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes: Lura Macías.
- PROMEP. (2006). Sistema Unificado Promep (SISUP). Manual de Usuario 3. México: SEP.
- Romo, A. (2005). La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior. México, D.F.: ANUIES.

- Romo, A. (2004). Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales. México: ANUIES.
- SEP. (2007). Programa Sectorial de Educación 2007-2012. México: SEP.
- SEP. (2010). PROMEP. Retrieved 05 2010, from PROMEP: <http://promep.sep.gob.mx>
- UAA. (2005). Manual para Tutores. Aguascalientes: UAA.
- UAA. (2003). Programa Institucional de Tutoría. Aguascalientes: UAA.
- Zavala, C. (2002). Diagnóstico del programa de Tutorías Longitudinales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes: UAA.