

EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN TUTORIAL MEDIANTE LA OPINIÓN DE LOS ALUMNOS

YOLANDA LUCINA GÓMEZ GUTIÉRREZ
MARÍA VIRGINIA GONZÁLEZ DE LA FUENTE
ALBERTO SANTOS NARES

UNAM-FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

TEMÁTICA GENERAL: POLÍTICA Y GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN Y SU
EVALUACIÓN, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA

RESUMEN

Las Instituciones de Educación Superior en México, a partir del año 2000, implantaron programas de tutoría, como una política educativa conducente a la mejora de la calidad educativa, así como para atender problemas de indicadores de bajo desempeño académico, lo que llevó a diseñar planes de acción tutorial en los que participan diferentes actores como son docentes, alumnos y directivos, entre otros. Por lo anterior, es necesario evaluar los programas para identificar la eficacia de los mismos, a través de varios mecanismos. El presente estudio es de tipo observacional y descriptivo, el objetivo es identificar y analizar la opinión de los alumnos (tutorados) respecto al Plan de Acción Tutorial (PAT), el instrumento que se utilizó incluye varias categorías de análisis, entre las que están el proceso de la acción tutorial, la autopercepción del alumno de su participación dentro del programa, el desempeño de los tutores, las acciones promovidas, entre otras.

Palabras clave: Evaluación, Tutoría, Programa, Alumnos, Tutores.

INTRODUCCIÓN

En 1999, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), publicó la propuesta para la implantación y organización de programas de tutoría, dirigida para la atención a estudiantes de licenciatura, cabe mencionar que este programa fue considerado por el gobierno federal como un instrumento de política pública a través del Programa Nacional de Educación 2001-2006 (Pronae). La experiencia de aceptación e implantación de programas de tutoría en las Instituciones de Educación Superior (IES) ha demostrado que ha logrado constituirse como un instrumento derivado de una decisión política. (Romo L, 2014).

La propuesta de la ANUIES en relación a los Programas Institucionales de Tutoría (PIT), planteo dentro de sus objetivos ser considerada como una estrategia para atender los problemas de deserción, baja eficiencia terminal, reprobación y bajos índices de titulación; sin embargo no solo a través de los índices antes mencionados es que se puede evaluar la pertinencia y eficacia del PIT, dado que implantar un programa de tutoría implica una serie de acciones a nivel de las IES, que incluye la propia elaboración del programa de tutoría, el plan de acción tutorial y por supuesto la evaluación, entre otras.

En la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FES; Zaragoza) de la UNAM, se inició el PIT en el año 2002, desde entonces se han realizado diferentes estrategias y acciones para evaluar el programa, considerando a los diferentes actores que intervienen, en particular el presente estudio es de tipo observacional y descriptivo, muestra la opinión de los alumnos (tutorados) respecto al Plan de Acción Tutorial (PAT), incluyendo varias categorías de análisis, entre las que están el desempeño de los tutores, pero también la participación de ellos y del PIT.

DESARROLLO

Según Rodríguez Espinar (2004), define al plan de acción tutorial como *la programación de actividades, secuenciadas temporalmente sobre la base del análisis de necesidades del alumnado, y de la titulación, y que suelen agruparse en torno a necesidades de información, de formación y de orientación.*

La evaluación del plan de acción tutorial se desarrolla en función de la organización y estructura del propio plan, de los agentes implicados y así como, de las funciones de estos. En cualquier proceso evaluativo existen cuatro preguntas que deben ser consideradas en la evaluación del PAT: **¿A quiénes evaluar?** la respuesta sería a todos los agentes implicados dentro del plan. **¿Qué evaluar?** aquí debemos considerar los objetivos, las funciones y competencias de los agentes involucrados. **¿Cómo evaluar?** Es decir los instrumentos que se van a emplear, como son fichas, cuestionarios, informes, entre otros. Por último **¿Cuándo evaluar?** la respuesta está en función a la fase del proceso, al inicio, durante o al finalizar un curso o ciclo escolar. (Quintanal J, Miraflores E, 2013). Asimismo, debemos considerar los recursos con que se cuenta para desarrollar debidamente

la aplicación de la evaluación, es decir medios tecnológicos, de no ser así, espacios para aplicaciones; también es importante considerar el momento clave de aplicación.

El momento y la forma de acopio de la información dependen, en gran medida, del objetivo que se pretenda y de la población al que vaya destinado el instrumento de acopio de datos. Existen dos **momentos clave para el acopio**:

- **Durante el proceso**, es decir, cuando se está llevando a cabo el PAT, con el fin de ir reajustando y adaptando, en cuanto a recursos, estrategias de comunicación, etc.
- **Al final del proceso**, con el fin de determinar la apreciar el impacto desde la perspectiva de los agentes implicados. Es la denominada evaluación sumativa.

Toda la información recolectada, independientemente de su origen y naturaleza, debe dar respuesta y ser coherente con el modelo del PAT desarrollado.

Para garantizar la efectividad del proceso evaluativo éste debe seguir una serie de fases:

Fase I: Fase de sensibilización e información del Plan de evaluación.

Fase II: Fase de acopio de evidencias.

Fase III: Fase de síntesis, de elaboración del informe y difusión de sus resultados.

Fase de sensibilización e información del Plan de evaluación

En primer lugar, la sensibilización sobre la importancia de evaluar nuestra labor empieza desde el mismo origen de la acción. En el momento de informar a la comunidad universitaria implicada sobre la implantación de un programa de tutoría, también se debe informar que éste va a ser evaluado.

Fase de acopio de evidencias. Esta fase es, sin duda, fundamental en el proceso evaluativo. En muchas ocasiones, la falta de participación y, en consecuencia, la poca representatividad de la información recopilada, conlleva que la evaluación no tenga la utilidad deseada.

Fase de elaboración del informe final y difusión de los resultados. El informe final se corresponde al producto del proceso de evaluación seguido. Es la formalización de los diferentes juicios de valor emitidos sobre el PAT a través de la encuesta de opinión del alumnado. Este informe debe contemplar las valoraciones que elaboran los diferentes agentes a partir de las tareas asignadas *versus* realizadas, así como la percepción de los beneficios. (Rodríguez Espinar, 2004)

Metodología. Se realizó un estudio observacional y descriptivo, la muestra estuvo conformada por 818 alumnos de una licenciatura del área químico biológica, los resultados se analizaron a través de frecuencias y porcentajes.

La evaluación de la acción tutorial se realizó a través de la aplicación de un cuestionario integrado por un total de 42 preguntas; siendo 27 de ellas con tres opciones de respuesta (sí, “no” y “parcialmente”), 12 preguntas en escala Likert (“excelente”, “buena”, “regular” y “mala”) y tres preguntas abiertas. El cuestionario se aplicó en línea, por medio de la página electrónica de la FES Zaragoza (<http://escolares.zaragoza.unam.mx/>), en la pestaña de *ALUMNO*, ingresaban su número de cuenta y su NIP en el apartado de *REVISAR HORARIO DE INSCRIPCIÓN*, se realizó durante el

período de inscripciones para el ciclo escolar 2016-2, al revisar el alumnos su horario aparecía el cuestionario de evaluación. Se aplicó a todos los alumnos que tenían un tutor asignado. Respondieron 818 cuestionarios, de los cuales 454 son mujeres y 364 hombres. Cada pregunta se reporta de manera detallada, para su análisis se dividieron en categorías según el tipo de respuesta que permitía la pregunta, se tuvieron un total de cuatro categorías.

RESULTADOS

La primera categoría que se presenta está relacionada con el número de veces que el tutorado (a), asistió a las sesiones de tutoría, el 67% de los encuestados señalaron haber asistido a sesiones de tutoría al menos una vez, el 27% señaló nunca haber asistido a tutoría y el 5% restante no respondió.

La segunda categoría referente al proceso de la acción tutorial, incluye todas las preguntas con tres opciones de respuesta; en positivo, negativo o regular. A continuación se presenta algunas de las preguntas con estas características y en la gráfica están englobadas todos los enunciados; se realizó la sumatoria de todas las respuestas (si) y de todas las repuestas (no), así como, las de parcialmente, posteriormente se determinó la frecuencia y porcentaje, como se muestra en la gráfica 1, el 45% dio respuestas positivas (“sí”) el 32% de los encuestados en negativo (respuestas “no”) y el 23% señaló parcialmente (regular).

Puedo afrontar con mayor fortaleza las necesidades de mi formación profesional.		
Tipo de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	394	48%
No	140	17%
Parcialmente	209	25%
No contestó	75	9%

Realicé las actividades tutorales sugeridas.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	311	38%
No	269	32%
Parcialmente	160	19%
No contestó	78	9%

Mi rendimiento académico mejoró con la tutoría.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	223	27%
No	282	34%

Parcialmente	231	28%
No contestó	82	10%

Adquirí herramientas para la detección y solución de problemas.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	305	37%
No	236	28%
Parcialmente	196	23%
No contestó	81	9%

La orientación favoreció la solución de mis problemas académicos.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	305	37%
No	234	28%
Parcialmente	193	23%
No contestó	86	10%

A continuación se presenta los enunciados que corresponde a competencias de los tutores, en la mayoría, la respuesta es positiva.

El tutor conoce la normatividad de la Facultad.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	505	61%
No	136	16%
Parcialmente	94	11%
No contestó	83	10%

El tutor me canalizó a las instancias adecuadas cuando fue necesario.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	348	42%
No	241	29%
Parcialmente	144	17%
No contestó	85	10%

El tutor me dio a conocer las alternativas de apoyo que ofrece la Facultad		
	Frecuencia	Porcentaje

Si	380	46%
No	215	26%
Parcialmente	131	16%
No contestó	92	11%
El tutor mostró capacidad para escuchar mis problemas.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	386	47%
No	167	20%
Parcialmente	168	20%
No contestó	97	11%

El tutor me proporcionó estrategias de estudio.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	340	41%
No	221	27%
Parcialmente	160	19%
No contestó	97	11%

El tutor asistió a las sesiones de tutoría.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	390	47%
No	156	19%
Parcialmente	167	20%
No contestó	105	12%

En los siguientes cuadros se muestra las actividades que promovió el tutor, siendo las académicas las que presentan el mayor porcentaje y las deportivas son las de menor porcentaje.

Mi tutor promovió el desarrollo de actividades:		
Académicas	Frecuencia	Porcentaje
Si	424	51%
No	181	22%
Parcialmente	119	14%
No contestó	94	11%
Culturales	Frecuencia	Porcentaje
Si	331	40%
No	239	29%
Parcialmente	151	18%
No contestó	97	11%
Deportivas	Frecuencia	Porcentaje
Si	292	35%
No	269	32%
Parcialmente	161	19%
No contestó	96	11%
Sociales	Frecuencia	Porcentaje
Si	319	38%
No	242	29%
Parcialmente	160	19%
No contestó	97	11%

De salud	Frecuencia	Porcentaje
Si	352	43%
No	221	27%
Parcialmente	149	18%
No contestó	96	11%

Respecto a los aspectos abordados, el 46 % consideró que sí es relevante lo tratado en las sesiones, además si se realiza la sumatoria de sí y parcialmente obtenemos que el 59% señaló: que se identificaron sus necesidades personales y además se dieron alternativas de apoyo.

En las sesiones se abordaron aspectos relevantes.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	379	46%
No	168	20%
Parcialmente	172	21%
No contestó	99	12%

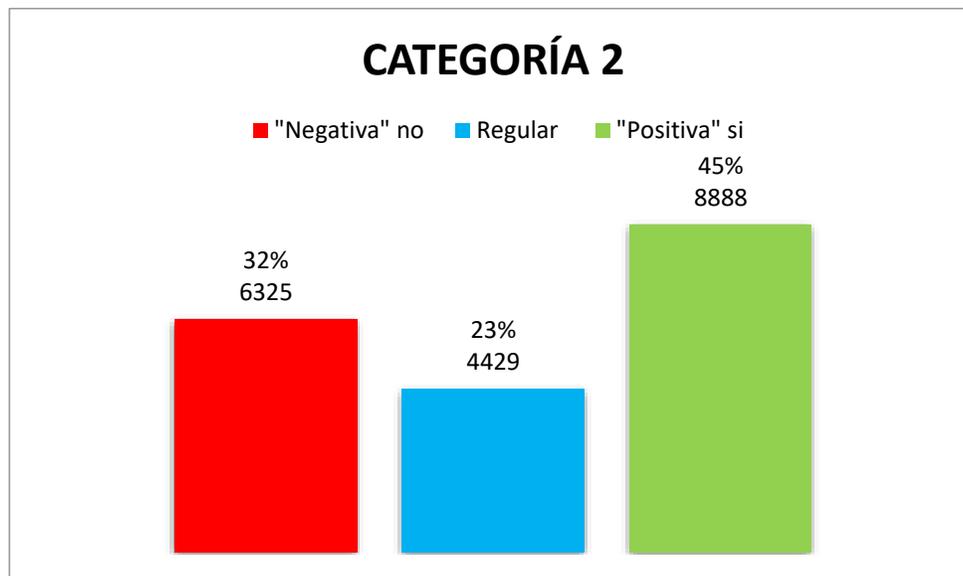
¿Durante la tutoría se identificaron mis necesidades y alternativas de apoyo en el ámbito personal?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	294	35%
No	219	26%
Parcialmente	204	24%
No contestó	101	12%

Programa de Tutoría contribuyó a mi desarrollo personal.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	278	33%
No	223	27%
Parcialmente	216	26%
No contestó	101	12%

¿Durante la tutoría se identificaron mis necesidades y alternativas de apoyo en el ámbito académico?		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	344	42%
No	189	23%
Parcialmente	186	22%
No contestó	99	12%

El lugar de trabajo con mi tutor fue adecuado.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	379	46%
No	174	21%
Parcialmente	162	19%
No contestó	103	12%

El Programa de Tutoría ha favorecido mi integración a la Facultad.		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	313	38%
No	198	24%
Parcialmente	207	25%
No contestó	100	12%



Gráfica 1

Para la tercera categoría se incluyen todas las preguntas con escala Likert, (“excelente”, “buena”, “regular” y “mala”) el siguiente cuadro muestra, la autopercepción del alumno en su participación dentro del programa.

Mi participación en el programa de tutorías fue:		
	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	73	8%
Buena	298	36%
Regular	228	27%
Mala	139	16%
No contestó	80	9%

Respecto a la opinión de los alumnos, sobre las actitudes del tutor, se muestra en los siguientes cuadros, como podemos observar, los más altos porcentajes están en excelente y buena, sobresaliendo la de **respeto con un 67%**.

El tutor mostró una actitud de:		
Respeto	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	292	35%
Buena	268	32%
Regular	84	10%
Mala	77	9%
No contestó	97	11%
Atención	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	234	28%
Buena	300	36%
Regular	103	12%
Mala	85	10%
No contestó	96	11%
Interés	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	215	26%
Buena	275	33%
Regular	146	17%
Mala	87	10%



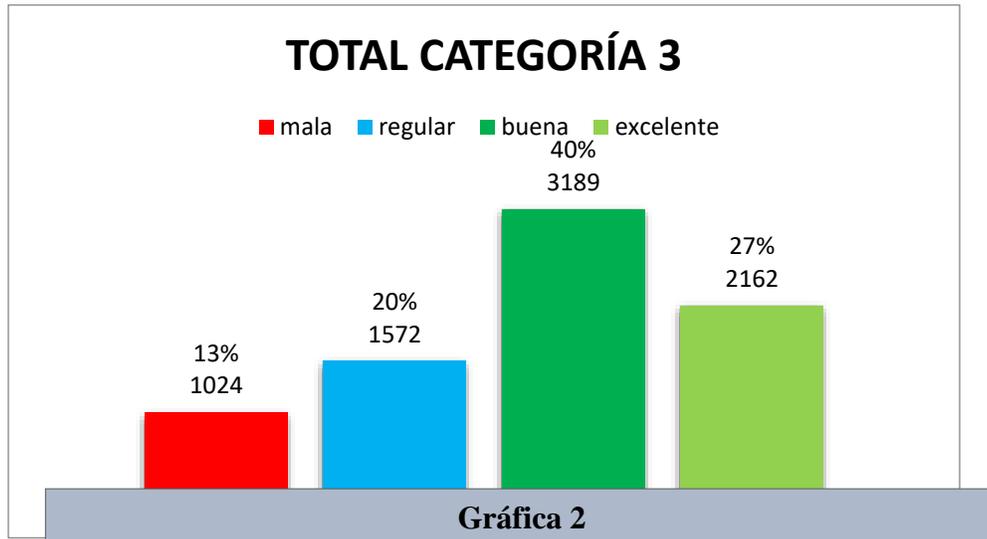
No contestó	95	11%
Colaboración	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	194	23%
Buena	303	37%
Regular	142	17%
Mala	81	9%
No contestó	98	11%

Comprensión	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	203	24%
Buena	299	36%
Regular	138	16%
Mala	84	10%
No contestó	94	11%
Compromiso	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	199	24%
Buena	288	35%
Regular	143	17%
Mala	92	11%
No contestó	96	11%
Confianza	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	212	25%
Buena	273	33%
Regular	149	18%
Mala	89	10%
No contestó	95	11%
Cordialidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	225	27%
Buena	303	37%
Regular	108	13%
Mala	85	10%
No contestó	97	11%

Disponibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	186	22%
Buena	285	34%
Regular	154	18%
Mala	94	11%
No contestó	99	12%

Considero que el Programa de Tutoría es:	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	129	15%
Buena	297	36%
Regular	177	21%
Mala	111	13%
No contestó	104	12%

En seguida se muestran todas las preguntas correspondientes a la tercer categoría y al final se presenta la gráfica de la sumatoria para cada una de sus respuestas. Se realizó la sumatoria de todas las respuestas según la escala de Likert, se determinó la frecuencia y porcentaje como se muestra en la gráfica 2, obteniendo como resultado general que el 40% de los encuestados percibió como buena las acciones realizadas a través de la tutoría, seguida por el 27% que dicen que fue excelente, el 20% dijo que fue regular y el 13% que fue mala.



Por último se presenta la cuarta categoría, que corresponde a las tres preguntas en que el tutorado podía responder de manera abierta.

Para la pregunta “La eficacia de la tutoría fue obstaculizada por”, se hacen subcategorizaciones que obedecen a las respuestas más comunes que dieron los tutorados. Cabe aclarar que sólo el 28% de mujeres y el 21% de hombres, del total a los que se les aplicó el cuestionario, respondieron a esta pregunta es decir 49% total.

A continuación se presentan estos porcentajes, en relación con el total de tutoradas y tutorados que contestaron:

Factores que obstaculizaron la tutoría mujeres	Porcentaje
No se vio obstaculizada	22%
Falta de tiempo	22%
Falta de información	19%
Falta de tutoría	6%
Falta de interés del alumno	6%

Factores que obstaculizaron la tutoría hombres	Porcentaje
No se vio obstaculizada	29%
Falta de tiempo	13%
Falta de información	11%
Falta de tutoría	6%
Falta de interés del tutor	6%

CONCLUSIONES

La evaluación es un proceso a través del cual podemos identificar fortalezas y áreas de oportunidad, en el presente estudio al realizar el análisis de resultados se observa en la gráfica uno, que el porcentaje mayor está en las respuestas positivas, asimismo, en la *gráfica dos* los resultados también los porcentajes más altos están en excelente y bien (67%); sin embargo, es necesario diseñar acciones conducentes a la mejora del plan de acción tutorial; algunas de ellas relacionadas con la formación continua de los tutores que participan en el PIT, otras con la propia organización del programa, además de una mayor sensibilización dirigida a los alumnos de la importancia de participar en las actividades sugeridas por los tutores, en definitiva el presente estudio de tipo descriptivo es un elemento dentro del proceso de evaluación, sin embargo es necesario complementarlo, con metodologías participativas como puede ser los grupos focales.

REFERENCIAS

- Quintanal, J., Miraflores E. (2013). Un modelo de tutoría en la universidad del siglo XXI. Madrid: Editorial CCS.
- Rodríguez, E.S. (2004). Manual de tutoría universitaria. España. Educación Universitaria. Octaedro/ICE-UB.
- Romo, LA. (2011). La Tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. México: ANUIES.
- Romo, LA. (2014). Los programas institucionales de tutoría: actores, procesos y contextos. ANUIES. México.
- Romo, LA. (2015). Prácticas de tutoría, prácticas docentes y formación de los estudiantes. ANUIES. México.