

TESIS  
371.4124  
75485  
2011



**FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE  
POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**



TEMA:  
SISTEMA DE TUTORÍAS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL  
SALVADOR: UNA PROPUESTA DE MEJORA, A PARTIR DE LA  
PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES QUE INGRESARON EN EL AÑO 2010.

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

HUGO ERNESTO FIGUEROA MORÁN  
MARTA JUDITH VELÁSQUEZ DE SUÁREZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

**MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

JULIO, 2011

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCEL.

**VICERRECTOR GENERAL**

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

**DECANA FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO**

LICDA. REYNA YAMILETH QUINTANILLA DIMAS

**JURADO EXAMINADOR**

**PRESIDENTE**

LIC. ROBERTO FRANCISCO FIGUEROA ESTRADA

**PRMER VOCAL**

LIC. JUAN ALBERTO BARILLAS VILLALTA

**SEGUNDO VOCAL**

LIC. EDGAR ERNESTO ÁBREGO CRUZ

JULIO, 2011

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:


LIC. ROBERTO FRANCISCO FIGUEROA ESTRADA, LIC. JUAN ALBERTO BARILLAS VILLALATA Y LIC. EDGAR ERNESTO ÁBREGO CRUZ, A LAS DIECISIETE HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: HUGO ERNESTO FIGUEROA MORÁN Y MARTA JUDITH VELÁSQUEZ DE SUÁREZ, QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: "SISTEMA DE TUTORÍAS EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR: UNA PROPUESTA DE MEJORA A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES QUE INGRESARON EN EL AÑO 2010".

PARA OPTAR AL GRADO DE: MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Y DEL CUAL SE EVALUARON TAMBIÉN LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA MISMO. POR TANTO, ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO Aprobado, YA QUE si CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR.

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SAN SALVADOR, A LOS TRECE DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL ONCE.



PRIMER VOCAL  
LIC. JUAN ALBERTO BARILLAS VILLALTA



SEGUNDO VOCAL  
LIC. EDGAR ERNESTO ÁBREGO CRUZ



PRÉSIDENTE DEL JURADO  
LIC. ROBERTO FRANCISCO FIGUEROA ESTRADA



## ÍNDICE

Introducción .....	i
1. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Enunciado del problema .....	2
1.3. Delimitación espacio-temporal .....	2
1.4. Justificación .....	3
1.5. Objetivos.....	5
2. Marco teórico.....	6
2.1 Maestros y discípulos: una perspectiva histórica.....	6
2.2 Historización de la tutoría en educación superior desde... la perspectiva de los problemas educativos contemporáneos	9
2.3 La tutoría: actores, tipos y sistemas .....	17
2.3.1 Ser estudiante hoy: caracterización y contexto...	17
2.3.2 Ser tutor hoy: caracterización y contexto.....	23
2.3.3 La tutoría: instrumento de orientación educativa....	28
2.4 Caracterización del Programa de Tutores en la UTEC ...	36
2. 4.1 Antecedentes y contextualización.....	36
2.4.2 Los fines del PTU .....	38
2.4.3 Actores y procesos.....	38
2.4.4 Análisis del documento .....	38
2.4.5 Observaciones generales.....	40
3. Marco Hipotético.....	43
3.1. Hipótesis de trabajo .....	43
3.2 Variables.....	43
3.2.1 Operacionalización de variables.....	44
4. Metodología.....	45
4.1 Método y tipo de estudio.....	45
4.2 Técnicas e instrumentos.....	45



4.2.1 Valoración de las respuestas del CPTU .....	46
4.2.2 Validación y confiabilidad del CPTU.....	47
4.2.3 Análisis de validez y confiabilidad del CPTU.....	47
4.3 Sujetos de estudio .....	48
4.4 Universo y muestra .....	49
4.5 Procedimiento para recolectar datos .....	50
5. Presentación de resultados .....	52
5.1 Análisis descriptivo: Variables socio demográficas.....	52
5.2 Análisis descriptivo: componentes del CPTU.....	53
5.3 Comprobación de hipótesis.....	57
6. Discusión de resultados.....	60
7. Conclusiones y recomendaciones.....	62
Referencias .....	67

#### Anexos

Anexo 1 Propuesta del Sistema Institucional de tutorías de la UTEC

Anexo 2 Cuestionario de estudiantes

U.S. Department of State

Office of the Secretary of State  
Washington, D.C.

Date

Subject

Reference

Remarks

Disposition

Priority

Classification

Comments

Signature

Initials

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

Date

Time

## **Introducción**

En educación, un tema siempre debatido es precisamente el de la relación maestro-estudiante. Se trata de un tópico que hasta la fecha ha sido estudiado por muchos investigadores y pedagogos desde dos arenas de debate: una, desde el paradigma de la jerarquía y la desigualdad, y la otra desde enfoques contemporáneos que lo plantean y estudian desde el paradigma dialógico; concibiendo el proceso educativo más como un diálogo y menos como una transmisión o un dictado. (Wren, 1977, Zubiría, 2002).

Hacer investigación sobre la relación maestro-estudiante resulta clave para instituciones educativas y entidades nacionales e internacionales relacionadas con la educación; sobre todo porque ella está en el cruce dialéctico de dos ejes clave para la educación actual: calidad y masividad. Así, no en balde han irrumpido en el escenario educativo programas y planes de acción orientados a nivelar ambos lados de la balanza pedagógica: a pesar de la masividad, lograr la calidad educativa. Ejemplo de esta afirmación son los programas de tutorías que muchas universidades latinoamericanas y europeas han implementado como parte del trabajo académico de orientación y acompañamiento al estudiante.

En el marco de este contexto, y con base en los problemas educativos analizados y estudiados durante el desarrollo de la Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec), la presente investigación abordó como problema central las necesidades del estudiantado

carnet 2010 de la Utec y que participaron en el Programa de Tutores (PTU). Se trata de una investigación cuantitativa, por medio de la cual se valoró la percepción de los estudiantes beneficiados y cómo éste ha respondido y cumplido sus necesidades de adaptación a la vida universitaria y sus expectativas generales.

La investigación fue de tipo descriptivo-exploratorio. Y no obstante en la tutoría intervienen una serie de actores, la investigación se desarrolló tomando en cuenta como sujeto al estudiantado del primer año durante el 2010 que participó en el PTU de la Utec, institución de la cual se estudió una población de 4511 integrantes; con una muestra de tipo estratificada por conglomerado. La información y evidencia empírica se obtuvo empleando una encuesta para la que se construyó un cuestionario que midiese tres áreas de la acción tutorial: desarrollo académico y personal y orientación profesional. Con su aplicación se esperaba indagar sobre estas tres categorías fundamentales. Partiendo de la información obtenida y sistematizada se diseñó una propuesta de mejora al sistema de tutorías de esta universidad que es se presenta como parte importante de este trabajo.

# 1. Planteamiento del problema

## 1.1 Descripción del problema

Desde el año 2005 los resultados de la Prueba de Aprendizaje de El Salvador (Paes) no alcanzan un promedio satisfactorio ni para los usuarios del sistema educativo –los estudiantes- ni para las instituciones de educación superior (IES) que tienen que retomar el proceso desde unos resultados académicos deficientes en general; las cifras del Ministerio de Educación (Mined) describen ostensiblemente lo afirmado: 2005: **5.04**; 2006: **5.52**; 2007: **5.92**; 2008: **6.1**; 2009: **4.99** (Mined, 2009). Con mucha seguridad se trata de un problema multicausal, cuya solución requiere de cooperación por parte de todos los involucrados, especialmente de las universidades. Sobre todo porque son estas últimas, las que tienen que lidiar *a posteriori* con los fenómenos educativos asociados directa o indirectamente al bajo rendimiento académico: repitencia, rezago y deserción. Además, las universidades han sido y continuarán siendo co-responsables de la formación de formadores educativos. Dicho de otro modo, el bajo nivel académico de los estudiantes de nuevo ingreso conlleva plausiblemente dificultades en el desempeño educativo superior, sobre todo en áreas del conocimiento asociadas a la matemática y lenguaje.

Para el caso particular de la Utec, esta realidad educativa le significa un reto institucional asociado a la calidad de sus servicios educativos, ya que sus

aspiraciones por incrementarla se ven amenazadas por la deserción estudiantil, el bajo nivel académico de entrada, y un porcentaje creciente de personas que estudian y trabajan, entre otros. Como el diagnóstico académico inicial ha sido constantemente de baja eficiencia terminal y la realidad de sus estudiantes se parte entre las aulas y los lugares de trabajo, la Utec decidió implementar un Programa de tutorías, a fin de coadyuvar en la solución de estos problemas.

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio la percepción que los estudiantes de carnet 2010 tienen sobre el PTU en tanto beneficiarios del mismo y respecto del cual cabe hacer el siguiente planteamiento general del problema:

## 1.2 Enunciado del problema

¿Perciben los estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador que ingresaron en el año 2010 que el Programa de Tutores satisfizo sus necesidades en relación a la orientación profesional, el desarrollo académico y el desarrollo personal?

## 1.3 Delimitación espacio-temporal de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el campus de la Universidad Tecnológica de El Salvador. La delimitación temporal abarcó el año 2010-2011, durante el cual se ha continuado implementando el PTU y porque es relativamente factible contactar a las y los estudiantes carnet 2010 que recibieron tutorías.

#### 1.4 Justificación

Certificación, acreditación y evaluación de las IES son conceptos ineludiblemente asociados al de *calidad educativa*; y aunque mucho de su contenido difusamente comprenda los procesos de gestión, administración, recursos y procesos educativos, cabe para efectos de análisis hacer abstracción de los mismos y referir el concepto de calidad educativa al hecho educativo en sí mismo, y en el que los directamente involucrados son dos seres humanos, dos personas: maestro y estudiante.

En cualquier contexto cultural, el binomio “maestro-estudiante” denota una interrelación humano-pedagógica bastante problemática en los diferentes espacios educativos contemporáneos en que tiene lugar, sobre todo porque se desarrolla en el entrecruce de tres variables cuya equilibrio aún no terminan de alcanzar los gobiernos y por ende las IES: masividad, cobertura y calidad de la educación (Rama, 2006).

Es muy probable que las relaciones funcionales o disfuncionales entre estas tres variables estén en El Salvador a la base del bajo rendimiento escolar y pobreza de resultados académicos en las pruebas de salida de la educación media. Este contexto problemático de la educación afecta por igual a las instituciones de educación superior privadas y públicas que deben hacer esfuerzos significativos para lograr salir adelante con su misión o encargo social. Uno de esos esfuerzos es el que la Utec ha realizado con el así llamado *programa de tutores*. Y constituyendo éste una acción institucional que ha

venido desarrollando desde varios años, *una investigación que explora la percepción del estudiantado sobre el grado de efectividad del programa, queda sobradamente justificada si se toma en cuenta todas o algunas de las siguientes razones:*

- Se trata de un programa pensado desde una IES privada a fin de paliar en su propio campus una problemática general que, por un lado, abarca diversas dimensiones: deserción, bajo nivel educativo, diversidad, masividad-cobertura-calidad, y que, por otro lado, ni el gobierno ni el estado salvadoreño han podido resolver.
- La implementación de programas, planes y acciones tutoriales en las universidades es una tendencia fuertemente marcada en espacios educativos latinoamericanos y europeos.
- Que como todo proceso de formación necesita ser estudiado, analizado y evaluado a fin de mejorar su implementación, en todos los aspectos que esto sea posible.
- Un estudio de la valoración estudiantil contribuiría a calibrar y afianzar las estrategias de mejora de la calidad del PTU, una vez la institución acepta que esto es necesario.
- Establecería cuáles podrían ser algunos aspectos a mejorar y a implementar del Programa de acuerdo a las percepciones de las y los beneficiarios: los estudiantes.

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivo general

Conocer la percepción que los estudiantes carnet 2010 tienen sobre el PTU en cuanto a la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades en relación a la orientación profesional, el desarrollo académico y personal.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades satisfechas y no satisfechas por el PTU en los componentes de la orientación profesional, desarrollo académico y desarrollo personal.
- Sistematizar los resultados de la evidencia empírica y la investigación bibliográfica para la formulación de una propuesta de mejora del PTU.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Maestros y discípulos: una perspectiva histórica**

Con la finalidad de orientar a Telémaco sobre lo que debe hacer para conocer si su padre Odiseo sigue vivo o muerto, Atenea, la diosa de la sabiduría, baja del Olimpo adoptando la forma de Méntor, amigo y consejero del rey de Itaca (La Odisea, Rapsoda I); del mismo modo, le indica cómo debe proceder con los pretendientes de Penélope, a fin de no meterse en problemas y salvaguardar la honra de su madre. Del nombre de Méntor deriva entonces la noción moderna del término, en tanto consejero y acompañante o tutor orientador.

El inicio de esta bella historia homérica contiene elementos muy relacionados con la educación y el fenómeno en estudio. Recuérdese que Atenea, en tanto diosa, sabe que Odiseo está vivo, y sin embargo, no lo dice a Telémaco, a fin de que éste pueda emprender su propio camino en busca de la respuesta; para que Telémaco no desconfíe o tema, la diosa adopta la forma de Méntor, famoso por la sabiduría de sus consejos y orientaciones. Puede decirse con propiedad, que la relación entre Méntor y Telémaco representa el típico ejemplo del binomio maestro-discípulo, maestro-estudiante, recurrente en el imaginario pedagógico. Relación que bien puede manifestarse, como en el caso en comento, uno-uno. Ejemplos de este tipo son los que encontramos entre Aristóteles y Alejandro Magno, Virgilio y Dante, Abelardo y Eloisa. En otros

1. 1971

2. 1972

3. 1973

4. 1974

5. 1975

6. 1976

7. 1977

8. 1978

9. 1979

10. 1980

11. 1981

12. 1982

13. 1983

14. 1984

15. 1985

16. 1986

17. 1987

18. 1988

19. 1989

20. 1990

1. 1971

2. 1972

3. 1973

4. 1974

5. 1975

6. 1976

7. 1977

8. 1978

9. 1979

10. 1980

11. 1981

12. 1982

13. 1983

14. 1984

15. 1985

16. 1986

17. 1987

18. 1988

19. 1989

20. 1990

casos, más numerosos por cierto, la relación es maestro-discípulos: Pitágoras, Sócrates y Jesús resaltan como figuras insignes de maestros orientando varios discípulos.

Generalmente se considera a Juan Jacobo Rousseau el primer pedagogo en atribuir intencionalmente al discípulo o estudiante el centro del hecho pedagógico, o la primacía del proceso enseñanza-aprendizaje. No obstante lo anterior y sobre la base y la convicción de que la atención del estudiante universitario va mas allá de la acción de proveer conocimientos y experiencias de aprendizaje, las universidades han retomado la *atención integral* como elemento clave de sus modelos pedagógicos y de su gestión educativa.

Un punto central, en este sentido, es la relación entre docente-estudiante, la cual, como es de suponer, se ha visto modificada en su devenir histórico. Los cambios más significativos se han verificado en aquellos momentos en que han acontecido rupturas profundas en los sistemas culturales. Es por ello que la acción de la tutoría ha de comprenderse a partir del proceso histórico del aprendizaje, la transmisión de conocimientos y tradiciones; así en los albores de la época medieval, en la que aún no se establecía la educación formal, los aprendices, bajo la dirección de un maestro-tutor, eran entrenados para desarrollar habilidades artesanales que caracterizaban los oficios de entonces. Más adelante cuando la educación se organiza institucionalmente con las primeras universidades, y luego se

sistematiza con la entrada de la Revolución Industrial, la preparación del trabajador y el estudiante, exige otro tipo de entrenamientos y conocimientos. Aparece la escuela con una mayor cobertura y nuevamente la figura del tutor reaparece para el acompañamiento cercano del estudiante en la escuela, o el aprendiz en el taller.

Modernamente, y sobre todo hacia la segunda mitad del siglo XX, el proceso de enseñanza aprendizaje pasó de estar centrado en el docente y en la transmisión de conocimientos a la acción y desarrollo de competencias en las y los estudiantes. Se trata de un modelo en que el estudiante tiene un rol protagónico bajo la orientación y guía del profesor.

Este nuevo enfoque mira a la persona como una totalidad que se implica en el proceso de enseñanza-aprendizaje con todas las dimensiones de su humanidad. Desde sus procesos cognoscitivos en los que intervienen su percepción, su memoria su razonamiento y entendimiento de la realidad; juntamente con sus procesos afectivos que le involucran desde la propia experiencia de vida, es decir con sus sentimientos y emociones, sus intereses, gustos y preferencias hasta la consideración de su dimensión comportamental que le posibilita actuar sobre la realidad, transformarla y mejorarla. De la misma manera, el docente se involucra en la experiencia educativa integralmente desde su contexto e historia personal, así como desde sus cualidades y límites académicos. Este cambio de modelo educativo alberga la expectativa de superar problemas importantes de la educación superior: bajos niveles de

desempeño y/o de fracaso estudiantil, que a su vez inciden en los altos índices de deserción que presentan las universidades latinoamericanas en general (Conferencia Regional de Educación Superior, CRES, 2008). El desperdicio de recursos y de tiempo invertidos en una educación que queda inconclusa por la deserción temprana, el rezago escolar y la baja tasa de titulaciones, es lamentable, especialmente para un país con bajos recursos económicos en donde la apuesta es disminuir, a través de la educación, la brecha de las desigualdades sociales.

De acuerdo a López (2007), el concepto actual de tutoría y sus distintos enfoques vienen a ser el resultado de una serie de acontecimientos y aportaciones de experiencias y teorías en el campo de la pedagogía y la psicología aplicada a la educación. En ésta última se ha desarrollado el campo específico de la orientación escolar o educativa cuyo propósito ha sido precisamente asesorar a los alumnos en el área académica y en sus decisiones vocacionales a través del estudio científico del aprendizaje, las aptitudes, intereses, y personalidad; estas áreas del conocimiento personal encuentra una relación directa con la probabilidad de éxito en una carrera universitaria.

## 2.2 Historización de la tutoría en educación superior desde la perspectiva de los problemas educativos contemporáneos

Elevar la calidad de vida a través de la educación es uno de los retos más importantes de los países que conforman la Organización de Naciones Unidas

(ONU) en el siglo XXI, puesto que desarrollo humano y calidad de vida se vinculan directamente al nivel educativo que alcanzan las personas, los pueblos y naciones, es necesario para éstas alcanzar una educación para todos, desde el preescolar hasta la educación superior. Este representa uno de los esfuerzos del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), por lo que este organismo internacional coloca a la persona en el centro del desarrollo humano, para así aumentar sus posibilidades y el disfrute de su libertad.

Para determinar este desarrollo humano, el PNUD considera además de la educación otras condiciones tales como: vida larga y saludable, nivel de vida digno. En términos de educación, su desarrollo se ha de medir por la tasa de alfabetización adulta y la de matriculación primaria, secundaria, y superior así como los años de duración de la educación obligatoria (PNUD, 1990).

En el reciente informe del 2010, el PNUD enfatiza para la comprensión del desarrollo humano tres elementos: el índice de desarrollo humano, IDH, ajustado por desigualdades, el índice de desigualdades de género y el índice de pobreza multidimensional. En todos éstos, el factor educación es una condición que incide y marca dichos indicadores. Aun cuando la aspiración inmediata y urgente es cubrir la educación universal primaria para todos y todas (Objetivos del milenio, 2000), la UNESCO exhorta a los países a poner sus esfuerzos y políticas en todos los niveles educativos, pero subraya de manera particular el

desarrollo sociocultural y económico sostenible de los países a través de la educación superior y la investigación (CMES, 2009).

En la *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción*, (CMES, 1998) ya se señalaba que la educación superior había probado su viabilidad y su capacidad para transformarse y propiciar el cambio y el progreso de la sociedad.

La importancia de la educación superior para una persona, comunidad o nación, es incuestionable en tanto que posibilita la inserción en la sociedad con un trabajo digno y con mejores salarios, comparado con aquellos cuya educación se queda en los niveles básicos y medios. Así mismo completar una educación hasta alcanzar el nivel superior es una oportunidad para el desarrollo pleno de las capacidades cognitivas, afectivas y sociales de la persona humana; capacidades que, de otro modo, corren el riesgo de quedarse estancadas e inacabadas. No es casual, entonces que la reflexión con más conciencia, haya trascendido en los países de las Naciones Unidas, y es justamente la entrada al nuevo milenio lo que las lleva a comprometerse en el desarrollo humano a través de uno de los caminos más importantes: la educación superior.

Asimismo, en la Conferencia de Educación Superior para América Latina y el Caribe (2008), se recuerda que la educación superior tiene carácter de bien público que se reafirma en la medida que sea un derecho real de todos y todas, señalando que las políticas nacionales constituyen la condición necesaria para

una educación superior de calidad, mediante estrategias y acciones consecuentes.

A partir de este enfoque de la educación como un derecho, cabe señalar que ha habido una expansión significativa de la educación superior a escala mundial, pues la población estudiantil ha pasado de 13 millones, en 1960 a más de 82 millones al entrar al siglo XXI. No obstante este notable aumento todavía falta mucho por hacer en cuanto a cobertura y calidad.

Desde otra perspectiva internacional (*American Council on Education*, 1999), se afirma que la educación superior alrededor del mundo ha cambiado considerablemente en los últimos 25 años. La masificación, el aprendizaje a distancia, la educación para toda la vida, la redefinición de las relaciones enseñanza-aprendizaje, la articulación con la educación primaria y secundaria, la vinculación con las comunidades y grupos de negocios, y la privatización, aparecen como algunos de los fenómenos dominantes y que la han impactado a partir de los años setenta; también se señalan otros procesos de transformación de la actividad académica de nivel terciario alrededor del mundo en ésta misma época, como son: el financiamiento, la incidencia del desarrollo económico y social, la *accountability* (rendición de cuentas), la autonomía, la tecnología y la internacionalización.

En el escenario salvadoreño, se observa el efecto de estos cambios del mundo globalizado los cuales exigen la preparación a nivel de educación superior, con un aumento significativo de la cobertura de estudiantes

universitarios en la últimas tres décadas. Un factor decisivo en esta nueva cobertura ha sido la privatización de la educación superior; a partir de ser aprobada la Ley Superior de Universidades privadas en 1965, el incremento ha sido significativo, por ejemplo para 2003 el total rondaba los 117 mil estudiantes (López, 2003).

De acuerdo a los fines y objetivos de la educación superior en El Salvador, (Ley General de Educación, 1995) ésta debe orientarse hacia la preparación de profesionales de calidad, desarrollando y elevando el nivel de tres áreas de su quehacer: la docencia, la investigación y la proyección social. En este contexto en el año de 1981, nace la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec, 2008). A la fecha la Utec tiene una cobertura que alcanza alrededor de 19 mil estudiantes, cuenta con cuatro facultades y 10 escuelas que coordinan y administran 28 carreras y tres maestrías. Esta expansión de la matrícula ha determinado que la Utec implemente diversos programas, estrategias y acciones a fin de llevar a cabo un balance entre masividad y calidad, demandas a nivel nacional e internacional.

Cabe mencionar que los retos de la educación superior en El Salvador están ligados al proceso de reforma del nivel terciario desarrollado con la aprobación de la Ley de Educación Superior y su reglamento. La existencia de tales normativas significó una importante transformación y nuevas exigencias a las IES, y entre las cuales se pueden mencionar: la implementación de un sistema de mejoramiento de la calidad de la Educación superior a través de su

calificación, evaluación y acreditación y el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de la nueva Ley de Educación Superior en marcha desde 1995 (Rodríguez, A. 2004).

Con base en esta normativa, entre las exigencias planteadas a las IES, públicas y privadas, resalta la de garantizar el acceso igualitario, la permanencia y la calidad en la formación de las personas. Este compromiso requiere analizar y reflexionar constantemente respecto a todos los factores que están involucrados en estas expectativas y en la calidad, sobre todo cuando se toma en cuenta la realidad de la diversidad.

La Conferencia Regional de Educación Superior para América Latina y el Caribe (2008) reconoce especialmente el valor de la diversidad en los espacios y procesos educativos, por lo que hace un llamado a las instituciones de educación superior a tomarla en cuenta y no favorecer la discriminación que históricamente se dio en el pasado y que potencialmente podría ocurrir en el presente.

A la luz de los nuevos enfoques psicopedagógicos, se reconoce y se plantea con más conciencia la diversidad como una variable muy influyente en la educación; es un concepto que engloba no sólo aspectos sociodemográficos sino también características psicosociales y psicopedagógicos (Gardner, 1995).

Este factum de la diversidad entre individuos e intergrupales se ha vuelto más patente en la medida que la globalización, como proceso histórico de mundo, ha permitido a las personas cobrar conciencia de las diferencias

culturales entre razas, etnias, pueblos y grupos humanos. Analizada la diversidad desde este contexto global y aplicada a la educación superior que se ofrece en El Salvador se puede decir que las notas de esa diversidad aparecen en diferentes órdenes y con variantes importantes. Para el caso, considérese lo sociodemográfico y rápidamente se obtiene un caleidoscopio interesante: estudiantes rurales y urbanos, grupos étnicos diferentes, accesibilidad y cobertura educativa, de género, influencia de la migración y la economía de remesas, estudiantes de tiempo completo y estudiantes que trabajan (Sanz Oro, Rafael 2005), vulnerabilidad socioambiental, profesión de credos religiosos, etc.

Si ahora se incorpora lo psicosocial, hay que mencionar que muchos actores del ámbito educativo experimentan las secuelas psicológicas del conflicto armado, estructura familiar fragmentada, escalas diferentes de desarrollo a nivel cognitivo, estereotipos de género, influencia de la tecnología en las relaciones interpersonales, etc. Desde el punto de vista psicopedagógico, la diversidad se observa en los estilos de aprendizaje, en las inteligencias múltiples, en el desarrollo de habilidades psicomotrices, en el desarrollo emocional, en el desarrollo de la autonomía, del conocimiento de sí mismo, en sus inclinaciones vocacionales, etc. Este hecho de la diversidad presenta una realidad propia para cada estudiante o grupo de estudiantes, con un cúmulo de experiencias que son el producto de su historia personal y su contexto social, que se constituye en elemento fundamental de su proceso de enseñanza-aprendizaje,

desde una concepción del ser humano que participa en su educación como sujeto de su propio aprendizaje.

En educación superior la experiencia personal educativa con las características de la diversidad que le acompañan, acontece en un periodo importante del desarrollo evolutivo que coloca a la mayoría de estudiantes en la etapa de la adultez. Al respecto Marquez (1998), señala la importancia de la experiencia andragógica, que ha creado una corriente en educación que obliga a pensar métodos nuevos de enseñanza para los adultos dentro de su contexto sociocultural. Este proceso metodológico se caracteriza por generar posiciones horizontales y de participación fundamentadas por el hecho del poder compartido. Los roles son diferentes, el maestro es ahora un facilitador y los estudiantes, participantes, que saben que tienen diferentes funciones en la estructura, que no son de superioridad o de inferioridad, sino mas bien de complementariedad. Esta es una situación muy diferente a lo que normalmente ocurre con los niños. Este cambio educativo, asegura, Márquez (1998) va generando un proceso nuevo en los sujetos que intervienen; un proceso que forma una conciencia de colectividad y de integración grupal.

La andragogía en el espacio de la tutoría ofrece una oportunidad especial para desarrollar las relaciones complementarias que buscan además del aprendizaje y la formación educativa, la construcción de sociedades más democráticas.

El proceso andragógico que facilita la participación activa del estudiante hace de la investigación una herramienta clave de su metodología que aplicada a diferentes áreas del aprendizaje implica la necesidad de hacer propuestas curriculares de acuerdo al contexto de cada escenario didáctico y requiere conocer los aspectos psicosociales, emocionales y de desarrollo del educando. Se trata pues, de construir una pedagogía de base activa y reflexiva que reconozca la problemática de los estudiantes jóvenes y adultos y que como expresa Pérez y Gutiérrez (222), demanda instrumentos metodológicos que permitan identificar las bases psicopedagógicas de la educación de la persona adulta. De la misma manera la tutoría en educación superior podrá cimentar sus procesos educativos a partir de las propuestas andragógicas.

### 2.3 La tutoría: actores, tipos y sistemas

Luego de un breve recorrido histórico sobre la relación docente-estudiante y de una contextualización de la tutoría en la educación superior, este apartado se dedica a analizar dos aspectos fundamentales de la tutoría: los actores principales (estudiantes y tutores) y los tipos/sistemas de tutoría.

#### 2.3.1 Ser estudiante hoy: caracterización y contexto

Es típico de los países en desarrollo señalar que a la raíz de muchos problemas sociales están los asociados a un pronto y eficaz despacho de los servicios sociales más básicos tales como salud y educación. Los estados son

constantemente acusados ante organismos internacionales por las limitantes que las y los ciudadanos tienen en cuanto al acceso de los mismos. En lo que respecta a la educación superior, la ola de crecimiento en la matrícula ha representado para los estados y las IES, la puesta en marcha de diferentes acciones tendientes a copar en un equilibrio satisfactorio esta variable con una categoría importante, *Calidad educativa*.

Una caracterización del estudiantado universitario contemporáneo y salvadoreño tiene que girar en torno a tres notas de la realidad actual: a) una marcada tendencia a la mediación de la tecnología en las interrelaciones académicas; b) la marcada crisis económica cuyas consecuencias se ven manifiestas por un lado en el aumento de la matrícula de personas que tienen que estudiar y trabajar, y por otro lado, en la expansión y amenaza del desempleo; y, c) el bajo perfil académico del estudiantado de nuevo ingreso.

### *Estudiantes y tecnología*

A nadie escapa que la tecnología es una característica de la realidad contemporánea, incluso con tanta influencia y poder no sólo para poder crear realidad virtual sino que también modificar profundamente la de tres dimensiones. De ser posibilidad novedosa de medio para las interrelaciones humanas se convierte en factor decisivo de transformación de las mismas, a tal grado que las coordenadas de tiempo y espacio pierden importancia. Este hecho está provocando verdaderas modificaciones de fondo en el proceso de

enseñanza aprendizaje. Al hablar fenomenológicamente de los estudiantes es necesario tomar en cuenta su realidad desde dos expresiones específicas: las grupales (asociaciones estudiantiles) y la personal, al respecto se ha escrito que

Estas entidades (las organizaciones estudiantiles) constituyen verdaderos motores que desencadenan procesos dinamizantes al interior de la universidad. Al igual que muchas de sus instituciones, los movimientos estudiantiles universitarios han generado su propia historia. Su efectivo accionar ha hecho posible que la universidad haya ido adquiriendo perfiles muy propios, de cara a su relación con los estudiantes y sus derechos como tales. Estos grupos o asociaciones se articulan a partir de intereses muy diversos entre los que pueden mencionarse los políticos, los académicos, los ecológicos, etc.

Los estudiantes. En el plano individual, se encuentra el o la estudiante, con sus propios problemas y circunstancias, sus aspiraciones, ensueños y frustraciones. Cada uno de ellos representa un momento, una oportunidad y una esperanza. La universidad debe por un tiempo ocuparse de todos y todas, asumirlos con todo ese bagaje de imperfecciones y cualidades. Ante la universidad, por ejemplo, se plantea año con año el problema relativo al perfil del estudiante de nuevo ingreso; en casi todas las universidades latinoamericanas este representa un problema común. Problema que no sólo requiere urgentemente de acciones y enfoques metodológicos y pedagógicos, sino también de recursos financieros que posibiliten mejorar la atención inicial (Figuroa, 2005).

Perfilando de manera más específica a este sujeto se debe mencionar que contemporáneamente, el estudiante vive su realidad y maneja sus relaciones interpersonales potentemente mediadas por la tecnología de la informática y la comunicación: chats, redes virtuales de interacción social (facebook, twitter, netlog, Skoots, Buzz de Gmail, MSN Spaces, Yahoo etc), blogs; estos hechos obligan a la IES a inaugurar lo que hoy se conoce como “nuevos ambientes de aprendizaje”, identificados en los cada vez más frecuentes, blended learning (Herrera, 2009) weblessons, aulas virtuales, webcasts, Podcasts, Webinars, etc.

Mediados por la tecnología, los estudiantes interactúan social, cultural y académicamente en un mundo cibernético, donde se requieren nuevas habilidades y destrezas, diferentes hábitos y actitudes y una aproximación epistémica diferente a los objetos de estudio, esto debe ser así pues hoy se lee en los hipertextos, se matriculan en las IES e inscriben las asignaturas *on line*.

A los antiguos y tradicionales problemas que la educación debe resolver se suman ahora los de responder con propuestas pedagógicas acordes con esta realidad *HiTech* del estudiantado contemporáneo.

#### *Estudiantes y mercado laboral*

Una sombra recorre el continente latinoamericano entero: el desempleo. Y es la que suele acompañar por delante y por detrás al estudiante contemporáneo. Abandonado para siempre el mito del estudio para el trabajo (Wren 1977), las y los estudiantes contemporáneos deben asumir con estoicismo el hecho que estudiar no es ya ninguna garantía cierta de su colocación futura en un empleo; más bien se ha convertido en una posibilidad potenciadora del futuro laboral.

El fenómeno antes mencionado es sólo un epígono de una crisis económica mundial, que tiene a nivel micro en el mundo de la educación su expresión en la realidad de la persona que tiene que estudiar y trabajar. En efecto, un recorrido por los campus de las diferentes universidades del país permite observar que

una buena parte de los estudiantes ingresan a las aulas provenientes de sus puestos laborales.

Esta realidad innegablemente tiene sus efectos en el proceso general de la educación, pues hay que asociar a la realidad del estudiante-trabajador los siguientes rasgos: fatiga física o mental después de una jornada laboral, escaso tiempo disponible para tareas fuera de aula, ausencias de clase –a veces por mucho tiempo, justificables laboralmente, etc.

Tanto la amenaza del desempleo y la creciente crisis económica significan para el estudiante de tiempo completo y parcial dificultades enormes, pues de hecho afectan sensiblemente su economía familiar, esto explica fenómenos tales como los acaecidos recientemente en Inglaterra, en donde, más de 50.000 estudiantes se manifestaron en contra de un ajuste (alza) de la matrícula y que para ellos se traduce en la amenaza de que en algunos casos puedan casi triplicarse las tasas universitarias y el consecuente abandono de sus estudios. (El País, 2010).

#### *Estudiantes y rendimiento académico.*

Una vez planteadas someramente dos características del estudiantado contemporáneo, resta discernir sobre una nota cada día más predominante de los estudiantes de educación superior: su bajo perfil y rendimiento académico. ¿Qué hacer con este fenómeno educativo real? Para cuando los estudiantes están *ad portas* de los centros de estudio superior, es muy difícil que las aulas

universitarias puedan transformar alquímicamente el plomo en oro. No obstante, es una verdad que el proceso educativo debe continuar, y el de profesionalización arrancar, bien sea en tanto carrera técnica, o al nivel de licenciatura o ingeniería.

Como muchos centros educativos de nivel superior pregonan la calidad de sus servicios educativos y asocian ésta última con el concepto de “formación integral”, algunas de ellas desarrollan programas de compensación formativa, bajo el nombre de cursos propedéuticos, cursillo de admisión, seminarios de inducción, etc. Estos cursos, no obstante, son tan breves que únicamente sirven como requisito de ingreso y/o para asegurar “un cupo” en el centro educativo. Ya en el terreno, el estudiante tiene que aprender mediante ensayo y error todo lo concerniente a la vida universitaria; no obstante, el tiempo invertido en este proceso, pudo haber sido empleado estratégicamente para lograr un

La conjunción de estas tres características del estudiante contemporáneo deja a este sujeto en una situación que podría denominarse límite. Y tal como lo describe Mardones (1999), se trata de un joven que ya no goza de las estructuras sociales que anteriormente le protegían, de forma que “el joven ha quedado liberado de los lazos que lo unían con el mundo precedente o tradicional y que le daban orientación y protección” (Mardones, pág. 57). Esta situación obliga al estudiante a construirse a sí mismo en un contexto signado por la incertidumbre social, laboral, ecológica, entre otras; un lugar, al decir de Mardones, que como “laboratorio vital” está tan poco protegido

y no ofrece al joven garantía de nada. En esto radica “el clamor silencioso de esta generación: necesita protección, guía, aceptación, acompañamiento. Pero hay que saber ofrecerlo para evitar el rechazo y las distorsiones. No vale ni el paternalismo ni la instrucción militar.” (Mardones, 1999).

Muchos centros educativos concientes de esta necesidad ven en la tutoría una medida paliativa, que poco a poco se ha transformado en parte integrante del proceso de formación estudiantil, proceso en el cual la figura del tutor ha adquirido relevancia. De ahí, la necesaria reflexión y análisis sobre este otro actor principal.

### 2.3.2 Ser tutor hoy: caracterización y contexto

La entrada que el diccionario de la RAE tiene para tutor aporta las siguientes definiciones: (Del lat. *tutor*, -ōris).

1. m. y f. Persona que ejerce la tutela.
2. m. y f. Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.
3. m. y f. Defensor, protector o director en cualquier línea.
4. m. y f. Profesor privado que se encargaba de la educación general de los hijos de una familia.

El origen del término “tutor” proviene entonces del latín “tutor” persona que ejerce tutela, defensor, protector de la Roma Antigua. En la actualidad en el campo de la educación el término es asociado con la acción de ayudar, guiar,

aconsejar y orientar a los alumnos por parte de un profesor. López (2007), señala que en el devenir histórico del término se encuentran una serie de modalidades distintas que van desde una interpretación de orientador o guía hasta el instructor académico transitando por diferentes conceptos multifacéticos como los siguientes:

**Ayo:** Entendido como la persona encargada de la custodia, crianza o educación de un niño. También se le designa como el responsable de la educación doméstica.

**Preceptor:** Posteriormente aparece la figura del preceptor, entendido como la persona que convive con una familia y está encargada de la instrucción y educación de los niños.

**Mentor:** La leyenda y la tradición han dejado el término mentor como sinónimo de tutor. El tutor evoca la figura mitológica del mentor, amigo de Ulises que guiaba e instruía a Telémaco, en ausencia de su padre, hasta que alcanzara la capacidad de su propio autogobierno. Cuenta la historia que Minerva adaptaba la figura de tutor cuando quería aconsejarle. En el contexto actual de la educación, el concepto de tutor a nivel universitario conserva todavía funciones que datan de su origen, especialmente las antes referidas al objetivo de alcanzar el autogobierno por la persona que recibe la tutoría.

La figura del tutor ha tenido en educación un rol clave pero este ha sido determinado en el marco de los distintos contextos socio históricos en los que se ha ido configurando su desempeño. No obstante, Capelari (2009), recalca la

función que cumple en el acompañamiento y apoyo académico a los estudiantes, desde la etapa en que se institucionaliza la educación superior. Ahora bien, es a partir de las últimas décadas, en las que ha habido un aumento significativo de estudiantes en las universidades, que los programas de tutorías se ha replanteado como una valiosa herramienta para superar los problemas de la deserción, el rezago estudiantil y el bajo porcentaje de titulados, lo que hace del rol del tutor un camino viable y conveniente para el logro de los objetivos educativos de cada uno de los estudiantes universitarios.

Capelari (2009), señala que en la actualidad este rol se constituye dinámicamente al interior de cada contexto universitario en los que acontecen profundos cambios en sus identidades, debido a factores tales como la influencia de la sociedad de la información, la diversidad que debe atender y la globalización que afecta la dinámica del tejido social, son entre otros, algunos de los factores que con mayor fuerza están transformando el proceso de educación superior.

El tutor en este contexto suele ser depositario de diversas expectativas sociales, culturales y económicas colocando funciones y expectativas de los nuevos modelos de aprendizaje que contrastan con los viejos paradigmas educativos. Se espera que el tutor en la actualidad sea capaz de contribuir y si es posible resolver problemas importantes relacionados con el aprendizaje. Al menos esta es la concepción de tutor que se maneja en el espacio europeo de educación. El tutor es un guía en el proceso de aprendizaje del estudiantado, y

su objetivo fundamental es conducirlo hacia una mayor autonomía para lo cual requerirá de herramientas y estrategias de aprendizaje que garanticen estos propósitos.

Para el instituto Pedagógico José Martí de Cuba (2004) es importante el papel del docente-tutor en la formación, el cual es considerado como uno de los actores principales que ha adquirido un protagonismo singular y que se constituye en un eje fundamental e integrador del conjunto de influencias educativas en los y las estudiantes. El tutor debe cumplir con la función de acompañante, mediador u orientador, en lo referido a la dirección de los aprendizajes como en la promoción de la formación integral.

La visión del tutor es ahora diferente y su figura más representativa, que en opinión de estos autores, surge a partir del 2001, con el advenimiento del modelo pedagógico de continuidad de estudios universitarios; de tal manera que se declara el carácter intencional de esta tutoría, en los documentos rectores como parte del nuevo proyecto de la universidad Cubana, al mismo tiempo que denotan como una de sus mayores dificultades la falta de preparación de los docentes para enfrentar esta tarea.

Al hablar de la acción tutorial y por ende del tutor es necesario aclarar que para algunos autores como Campoy (2009) se trata de una actividad paralela e inherente a la función docente; tal manera de concebirlo se da en el marco del espacio europeo de educación, en el que la tutoría, como aprendizaje tutelado,

es parte de la pluralidad de métodos de enseñanza que oferta el profesor a individuos o pequeños grupos de estudiante.

En cambio para otros como Gallardo (2005) se trata de dos actores diferenciados y diferenciables del proceso y actividad docente. En todo caso, es necesario establecer los atributos del tutor y su margen de acción respectivo, es decir sus funciones. Para Gallardo (2005) el perfil del tutor debe incorporar:

- a) *conocimientos fundamentales*, el tutor debe poseer un conocimiento básico de la disciplina, de la organización y normas de la institución, del plan de estudios de la carrera en que esta inscrito su tutorado, así como de las actividades y recursos disponibles en la institución para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.
- b) *características personales*, el tutor debe ser responsable, con vocación para la enseñanza, y con integridad ética.
- c) *habilidades básicas*, como por ejemplo, habilidad para organizar lógicamente el trabajo académico, capacidad para desempeñarse con disciplina y escuchar con atención los planteamientos de los alumnos.
- d) *actitudes* un tutor debe demostrar interés genuino en los alumnos, facilidad para interactuar con ellos, respeto, y sin duda, compromiso con su desarrollo académico.

Entre las funciones que Gallardo (2005) atribuye a los tutores resaltan:

- a) Planificar los contenidos de la tutoría junto al coordinador y al resto de profesores-tutores.
- b) Ponerse en contacto con los estudiantes asignados.
- c) Animar al estudiante a que se implique y participe en la dinámica de la Facultad tanto en actividades académicas como lúdicas.
- d) Registrar su trabajo con los estudiantes a través de unas fichas, que pueden consultarse en el anexo.
- e) Realizar un informe individual de cada estudiante una vez finalizado el proceso de la acción tutorial.
- f) Evaluar la tutoría junto al coordinador y al resto de profesores tutores.

### 2.3.3 La tutoría: instrumento de la orientación educativa

El concepto o categoría que sirve de marco a la tutoría es el de “orientación educativa”, por tal puede entenderse “la aplicación en la educación (...) universitaria de los conocimientos y principios derivados de las ciencias sociales y de la conducta, particularmente de la Psicología Evolutiva, Psicología Educativa y Sociología, en orden a optimizar el máximo desarrollo de los estudiantes” (citado por Gallardo, 2005) El concepto mismo de orientación educativa tiene a su vez y a la base los conceptos de “calidad educativa” y “educación integral”. La tutoría desde esta perspectiva se concibe como un instrumento para realizar tal orientación, tal calidad y tipo de educación.

Hablar de orientación pedagógica, en todo caso, es referirse a uno de los componentes funcionales de la actividad pedagógica en su conjunto, y que consiste en la creación de las relaciones activas y las valoraciones de los estudiantes hacia el mundo que los rodea, así como la orientación científica de la concepción del mundo. (García Ramis et al, 1996)

La tutoría debe verse como un subsistema de la actividad pedagógica; en función de dicha definición, la tutoría esta basada en diversos principios que sirven para delimitar su campo de acción y diferenciarla de la función educativa e instructiva del docente. Tales principios son los siguientes. (Gallardo, 2005)

- La tutoría y la función docente deben ser complementarias.
- A los estudiantes hay que darles lo que necesitan y lo que les conviene, no siempre lo que piden.
- Toda acción tutorial exige burocracia: expedientes, cuestionarios, registros, escalas.
- No existen recetas universales en educación. Es una labor lenta y costosa.
- Hay que mostrar la autoridad cuando sea preciso, sin caer en el autoritarismo.
- Se debe respetar el momento psicoevolutivo del estudiante
- Es imprescindible conocer las posibilidades, limitaciones, y grado de esfuerzo de los individuos y los grupos.

Con base en estos postulados, la creación de un sistema o programa de tutorías para el estudiantado, tiene su fundamento en una concepción del aprendizaje como un proceso integral que se centra en el individuo, en sus capacidades y la formación de su personalidad. El docente-tutor asume el acompañamiento cercano como una estrategia eficaz para superar las dificultades académicas que presentan los estudiantes en el ámbito de las IES.

En algunos contextos educativos como el europeo la figura del tutor emerge como sujeto de apoyo en el desarrollo de las habilidades que deben conducir al estudiante a la autonomía en el aprendizaje y la gestión del tiempo (Mirón, 2007). La tutoría ha alcanzado en esta región un papel destacado como estrategia potente para alcanzar la mejora de la calidad de la enseñanza. En el desarrollo de esta estrategia se ha implicado al profesorado en general, el cual debe enfrentarse con una realidad estudiantil ya caracterizada en párrafos anteriores.

En el ámbito latinoamericano también se recogen experiencias importantes en torno a los programas de tutorías tal es el caso de la Universidad Autónoma de Guadalajara, que plantea la necesidad de considerar la importancia de la figura del tutor y de concebir a los programas de tutorías como procesos permanentes durante toda la carrera universitaria. Así mismo plantea que para que un programa de tutores supere el nivel discursivo y se traduzca en un cambio con intervenciones efectivas en los estudiantes bajo su tutoría es esencial la participación crítica y creativa de quienes se dicen tutores cuyas

competencias no se desarrollan en cursos aislados. Se necesita una preparación sistemática encaminada a preparar a los y las docentes que deben cumplir con este rol.

El enfoque tutorial en la universidad de Nueva León, México, es interesante y se plantea desde el desarrollo de las líneas para su crecimiento y transformación, plasmados en documentos como la *Visión y el Plan Institucional 2007-2012*: fomentar la autonomía, el espíritu crítico, el humanismo y el liderazgo; estos aspectos han sido trasladados al Programa de Tutoría que deberán alcanzarse con el apoyo de un nuevo docente formado para conocer a sus estudiantes de manera integral, que le exige estar capacitado en el manejo de instrumentos para apoyar y potenciar el proceso de aprendizaje y formación profesional .

A este pensamiento se suman Colunga y García R. (2006) quienes defienden la idea de una tutoría integral en el ámbito universitario, tal como lo plantea Ana Carrasco de la Universidad complutense de Madrid cuando expresan que “La meta o finalidad de la acción tutorial, es el de conseguir un desarrollo integral y armónico del alumnado que le permita dar respuesta a las necesidades y situaciones de carácter personal educativo y profesional que se va encontrando a lo largo de su vida. Es decir enseñarle a ser persona, a pensar, a convivir, a respetar sus individualidades y peculiaridades de cada persona, a comprometerse consigo mismo y con los demás para ello es

necesario que la acción tutorial adopte un mayor protagonismo en la acción educativa a través un currículo mas formativo que oriente para la vida”.

Uno de los avances logrados en los últimos años en el área de las tutorías y sus programas de implementación es la adopción de un enfoque de trabajo proveniente del mundo empresarial y que se conoce como *coaching* (del inglés, entrenador), y que adaptado al espacio académico se instaura como *coaching ontológico*.

Descriptivamente, puede decirse con Silva (2006) que el coaching es una práctica gerencial, orientada principalmente a facultar y liderizar el desarrollo de las personas a través del trabajo inteligente, generando un proceso individualizado de aprendizaje para la acción efectiva. Este proceso se caracteriza por ser flexible y riguroso. Flexible, para adaptarse a la diversidad de situaciones de la vida; y riguroso, para asegurar que el proceso se dirija consistentemente al logro de resultados observables. El coach es en esencia un asesor personal, que ayuda a una persona a descubrir sus capacidades reales y trabajar, o estudiar –para el caso- con eficiencia. Para ello, el coach tiene la capacidad de observar los fenómenos organizacionales, reinterpretarlos de un modo más poderoso e intervenir en ellos de la forma más efectiva posible. (Silva, 2006) Entre los aspectos más relevantes de acuerdo a Silva, que el proceso del coaching comprende están:

**Comunicación:** el coach efectivo posee un lenguaje corporal acorde con el mensaje que quiere transmitir, es accesible, traza el plan, reglamenta la

relación, de manera que el estudiante - investigador, se siente con suficiente confianza para presentarle sus ideas, mantener la concentración y cumplir los objetivos propuestos al desarrollar el acto investigativo.

**Motivación integral:** aquí lo que importa es el plano afectivo. Al tutor le toca apoyar motivar al estudiante en función del logro de las metas y objetivos del proyecto. Por tanto, el tutor debe verificar permanentemente esta condición y apoyar la puesta en marcha de comportamientos orientados a reforzar el logro, cuando las circunstancias lo requieran.

**Establecer una relación sinérgica:** importante es establecer una relación positiva entre tutor, estudiante y objetivo o logro a obtener. Esta relación debe enfatizar la responsabilidad del estudiante por mejorar su desempeño y calidad de su trabajo.

**Empowerment:** Se trata de una herramienta empleada aplicada a modelos gerenciales: Calidad total, reingeniería, coaching, que provee de elementos al gerente para fortalecer los procesos llevados por las empresas para su adecuado desarrollo. El empowerment en la tutoría requiere de un liderazgo eficaz que diariamente sea capaz de facultar al estudiante-investigador, para que produzca conocimiento, aporte ideas y logre sus objetivos con altos niveles de excelencia.

**Desarrollo de carrera:** En todo proceso, especialmente el académico, se debieran regularmente evaluar el trabajo, para identificar si las metas de carrera están en concordancia con el mercado y sus planes a largo plazo como

personas. Cabe destacar que como coach, el tutor debe guiar y ayudar al estudiante, a considerar alternativas y tomar decisiones en cuanto a su investigación, mediante un profundo razonamiento que le permita explorar sus intereses, habilidades y creencias, considerando su presente y trayectoria futura.

**Confrontación:** Esto permite neutralizar o eliminar la resistencia al cambio y persuadir para mejorar el desempeño, identificar el déficit y prepararse para la aceptación de tareas de mayor complejidad.

**Mentoría:** Al mentor se asocia la idea de “sabio”, de un conocedor del área de quien ayuda, su destreza no necesariamente es técnica; su aporte tiene que ver con el saber intervenir para ayudar a que el otro descubra nuevas opciones.

**Autoestima:** Es una variable relacionada con la motivación inherente a la personalidad; la autoestima la configura, valora el ser, y se aprende a cambiar y mejorar como persona. El desarrollo del autoconcepto, autoestima y autoconfianza son elementos esenciales del desarrollo personal y por tanto de la orientación”.

**Reconocimiento:** Constituye la recompensa o premio que recibe una persona por su excelente desempeño durante un período determinado, y en el campo educativo.

No se puede tipificar sobre la tutoría si aparte de definir sus características esenciales no se la describe en función de las modalidades y tipos. Como sistema, la tutoría puede caracterizarse y organizarse atendiendo diversos

criterios. Así, con relación al destinatario de la tutoría, esta puede ser individual o grupal; referida al momento que se imparte, la tutoría puede ser de ciclo, o de carrera, generalmente se suele disponer de tutores el primer año, y muy rara vez se asignan al final de la carrera; si el criterio es el contenido, entonces la tutoría puede ser de asignatura, de práctica o de proyecto. (Gallardo, 2005). La forma que adopte la tutoría, bien sea como acción o como sistema dependerá del entorno específico de cada universidad, y de la toma de decisiones de las instancias educativas respectivas; así cada institución fija los objetivos a perseguir con la tutoría. No obstante lo anterior, se puede listar para un sistema o programa de tutoría en general los siguientes objetivos (Gallardo 2005):

- Facilitar el proceso de integración del estudiantado de nuevo ingreso a la vida universitaria, en general, y a cada escuela o facultad, en particular.
- Orientar a la persona. Un estudiante no puede ser autónomo cuando no conoce perfectamente qué es lo que tiene que lograr con su esfuerzo, así como las tareas y procesos que sería necesario o recomendable emprender para lograrlos.
- Estimular el desarrollo de la reflexión, el diálogo, la autonomía y la crítica en el ámbito académico.
- Generar estrategias y recursos para el aprendizaje tales como la participación en la institución y la explotación de recursos formativos curriculares y extracurriculares.

- Informar sobre recursos de estudio, fuentes y tecnologías disponibles de manera que el estudiante se familiarice con su uso, y vaya desarrollando así la capacidad de selección y utilización de los instrumentos necesarios para la resolución de los diferentes tipos de situaciones que implica la vida académica y profesional.
- Orientar sobre métodos de trabajo, corregir determinadas carencias y personalizar el sistema de trabajo según las peculiaridades de cada estudiante.
- Dar seguimiento académico individualizado, asesorándoles en la toma de decisiones respecto a la configuración de su currículum formativo.
- Ayudar al estudiante en la identificación temprana de las dificultades que se presenten en el transcurso de sus estudios y buscar con él, las posibles soluciones que contribuyan a disminuir las tasas de deserción o redefinición de su elección profesional.

## 2.4 Caracterización del Programa de Tutores en la UTEC

El PTU se basa en un documento conceptual oficial intitulado “Programa de Tutores” (en adelante “el documento”), emanado del Decanato de Estudiantes; y el que se emplea para realizar la siguiente caracterización.

### 2. 4.1 Antecedentes y contextualización del Programa de Tutores

Fundada en 1981, La Universidad Tecnológica de El Salvador es una institución educativa privada, que organiza sus labores alrededor de una visión

y una misión orientadas a la entrega de servicios educativos a amplios sectores de la población salvadoreña. Con una organización estructurada a partir de facultades y escuelas, es capaz de impulsar la docencia, la investigación y la proyección social de acuerdo a los parámetros de su filosofía y su modelo pedagógico. Cuenta con tres facultades de pregrado: Ciencias Sociales, Informática y Ciencias Aplicadas, y Ciencias empresariales), que atienden a un aproximado de 19 mil estudiantes, quienes en su mayoría se caracterizan por pertenecer al sector laboralmente activo del país.

La UTEC, consciente de que un alto porcentaje de su población estudiantil trabaja, estableció un sistema de horarios accesibles, incluyendo los fines de semana, para facilitar el estudio a las personas que por su jornada laboral no podían realizarlos. Para hacer vida su misión y visión educativas, también cuenta con un Decanato de Estudiantes el cual ofrece servicios de becas estudiantiles, equipos deportivos, clínica medica, administración de los programas de horas sociales, atención a las diferentes problemáticas que enfrentan los estudiantes tanto académicas como administrativas, y el programa de tutores, objeto de esta investigación.

El PTU comenzó a implementarse en el año 2003, estando a cargo del mismo el Decanato de Estudiantes. Este programa atiende a los alumnos inscritos en los primeros y segundos ciclo con énfasis en las tutorías en las materias ejes de cada una de las carreras que sirve la universidad.

#### 2.4.2 Los fines del PTU

Tal y como aparecen definidos en las bases conceptuales del documento, los objetivos generales de la tutoría son dos:

- a) favorecer el desempeño académico de los alumnos
- b) contribuir a su formación integral.

#### 2. 4. 3 Actores y procesos

En el documento se mencionan dos actores principales: tutores y estudiantes. Ahí mismo, se establece que sean los profesores de las facultades los que ejerzan el rol de tutor, pero que organicen sus tutorías cuando tengan tiempo. La caracterización del tutor no requiere más condición que la de ser un docente tiempo completo de la institución y la del estudiante tutorado viene dada por un solo rasgo: ser estudiantes de primer año. No obstante, en algunas partes del documento parece sugerirse que la tutoría es a lo largo de todas su carrera. Ambos actores se ponen en relación de acuerdo al programa a partir de lo que se conoce como materias ejes de las carreras estudiadas.

#### 2.4.4 Análisis del documento

Tiene dos grandes apartados. El romano I se dedica a proporcionar las bases conceptuales del programa; tiene 7 sub apartados que definen los conceptos básicos del programa: tutoría, objetivos, modalidades, perfil y funciones del tutor, etc. Respecto al concepto "TUTORÍA" estas son las

definiciones que aporta el documento: a) actividad de orientación y apoyo a los alumnos; b) acción complementaria a la docencia; c) actividad compensatoria o remediadora; d) recurso ampliamente utilizado como apoyo directo e individualizado al desarrollo académico de los alumnos; e) eje fundamental del proceso educativo, herramienta de apoyo en la formación. Al respecto de tales definiciones ver la observación que se hace en el siguiente apartado.

El título del romano II sugiere que se trata de la propuesta metodológica, esto se deduce de los apartados que se refieren a su organización y desarrollo. Sin embargo, la forma en que se indica la articulación del mismo presenta algunos problemas de interpretación en cuanto a la disposición jerárquica de los temas, pues unos apartados aparecen resaltados en negrita. El siguiente índice reproduce textualmente dicha organización.

## **INTRODUCCION**

### **I. BASES CONCEPTUALES**

#### **DEFINICIÓN GENERAL**

#### **OBJETIVOS FORMALES DE LA TUTORIA**

#### **MODALIDADES DE LA TUTORIA**

#### **PERFIL DEL TUTOR**

#### **FUNCIONES DEL TUTOR**

a) **DESARROLLO PERSONAL**

b) **DESARROLLO ACADEMICO**

c) **ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

#### **PLANEACIÓN, DESARROLLO Y EVALUACIÓN DE LA TUTORIA**

#### **TECNICAS E INSTRUMENTOS EMPLEADOS EN LA TUTORIA**

### **II. GUIA TECNICA**

#### **CONTEXTO DE LAS TUTORIAS**

#### **DEFINICIÓN DE LAS TUTORIAS**

#### **OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TUTORIAS**

APOYO PARA LOS TUTORES  
ORGANIZACIÓN DE LAS TUTORIAS  
**DESARROLLO DE LAS TUTORIAS SEGÚN EL OBJETIVO PLANTEADO**  
INTEGRACION INSTITUCIONAL  
CONOCIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DE LA FACULTAD O ESCUELA Y LA  
CARRERA  
IDENTIFICACIÓN DE DIFICULTADES ACADEMICAS  
CONSEJO ACADEMICO  
ESTIMULACIÓN ACADEMICA  
ATENCION ESPECIALIZADA  
EVALUACIÓN DE LA TUTORÍA  
**ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DE TUTORES**  
PERFIL DEL DOCENTE TUTOR  
**FUNCIONES DE LA UNIDAD DE TUTORES**  
**FUNCIONES DEL TUTOR**  
MARCO GENERAL DE TUTORIAS ACADEMICAS PARA ALUMNOS  
PROCESO DE TUTORIAS DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO  
ROL DEL TUTOR  
INTEGRACIÓN

#### 2.4.5 Observaciones generales

Las siguientes observaciones señalan algunos hallazgos encontrados en el documento, y su mención es eminentemente descriptiva, descartando, por tanto, algún juicio peyorativo sobre el documento global o una parte de él.

- a) Las hojas no están numeradas. (Pero son 20 folios útiles)
- b) No se menciona quién elaboró el documento conceptual y el diseño del programa (Emana del Decanato de estudiantes si, pero ¿fue una persona o un equipo interno, o externo quien estuvo a cargo de su elaboración?).

- c) La jerarquización de los subtítulos no es uniforme pues no lleva indicadores numerales que establezcan el orden de importancia de los apartados.
- d) En el plano conceptual, no se elabora con suficientemente las definiciones de términos claves para el PTU, tales como **tutoría** (pues aparece aislado de un contexto académico específico), **docente-tutor**.
- e) El texto muestra una redacción en dos personas Primera persona del plural y tercera del singular. (Ej. “se ha elaborado un marco conceptual y técnico”; “El modelo que nosotros proponemos” P. 19), y algunas discordancias entre sujetos y verbos.
- f) En el nuevo léxico educativo, se recomienda el empleo del vocablo ESTUDIANTE, en vez de ALUMNO.
- g) Se detectar algunas erratas en la digitación tales como: “Plantación” por “Planeación”; “Apoyos” por “Instrumentos”; “distribuir” por “contribuir”
- h) En el documento no queda claro si el PTU atenderá a los estudiantes durante el primer año (primer y segundo ciclo) o a lo largo de la carrera; se hace esta observación porque en la página 19 se establece que uno de los objetivos de la tutoría es que “el estudiante finalice con éxito cada ciclo de su carrera”.
- i) Habla de estrategias, pero solo menciona una que es el sistema de tutoría (¿Cuál es la relación jerárquica Estrategia-programa-sistema/ estrategia-sistema-programa, no queda claro?).

- j) Describe las facultades que abarca el programa y las “materias eje”, pero no se explicita el o los criterios para hacer la selección, pues en algunas facultades el número de asignaturas es 4 y en otras dos.
- k) La forma en que está redactada, torna complicado, discernir con claridad si el romano I es un marco conceptual general aplicable a toda institución o sólo a la Universidad Tecnológica. Dos ejemplos a propósito “Las tutorías suelen manejarse en la UTEC bajo diferentes modalidades” y “El manejo de este instrumento puede estar previsto por la Universidad Tecnológica para que el tutor...”

### **3. Marco hipotético**

#### *3.1 Hipótesis de trabajo*

Responder al problema objeto de estudio de esta investigación, requirió el planteamiento de las siguientes hipótesis de trabajo:

1. Existe una correlación entre los diferentes componentes evaluados del Programa de tutores (PTU).
2. Existe una diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes hacia el PTU en función de la condición del estudiante de ser hombre o mujer.
3. Existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes hacia el PTU en función de si el estudiante trabaja o no.
4. Existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes en función de la facultad de estudios a la que pertenecen.

#### **3.2 Variables**

- *Variable independiente:* componentes del PTU de la Utec: 1.Orientación Profesional, 2. Desarrollo académico y 3. Desarrollo personal y 4. Actitud empática del tutor.
- *Variable dependiente:* la percepción del grado de satisfacción o insatisfacción del estudiante hacia los componentes de Orientación

profesional, desarrollo académico, desarrollo personal y actitud empática del tutor hacia el estudiante, en el PTU.

### 3.2.1 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Programa de Tutores de la Universidad Tecnológica en sus cuatro componentes (Actitud empática, desarrollo personal, profesional y académico).

<p>Conceptualización:</p> <p>El PTU es una estrategia institucional implementada para facilitar la adaptación y el rendimiento académico del estudiantado a la universidad.</p>	<p>Definición Operacional:</p> <p>Las acciones que realiza el programa respecto a orientación profesional, desarrollo académico y desarrollo personal a través de una relación empática de parte del tutor hacia los tutorados.</p>
---	---

*Variable dependiente:* la percepción del grado de satisfacción o insatisfacción del estudiante hacia el PTU y hacia la actitud de empatía manifestada por el tutor.

<p>Conceptualización:</p> <p>Es la valoración global que el estudiante realiza del PTU a partir de la experiencia vivida como participante.</p>	<p>Definición Operacional:</p> <p>La opinión favorable o desfavorable del estudiante hacia el PTU respecto a la atención recibida y la efectividad de las acciones implementadas por el PTU en orientación profesional, desarrollo académico y personal.</p>
<p>Actitud empática</p>	
<p>Acción o actitud de sentir, entender y ponerse en el lugar del estudiante y establecer una relación de confianza</p>	<p>La opinión favorable o desfavorable del estudiante hacia la relación con el tutor</p>

## **4. Metodología**

### *4.1 Método y tipo de estudio*

La investigación propuesta es cuantitativa y de tipo descriptivo-exploratoria.

### *4.2 Técnicas e instrumentos*

La técnica empleada para esta investigación fue la encuesta, la cual requirió la construcción de un cuestionario (CPTU) para medir la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes hacia el programa de tutores. La construcción del CPTU tomó como referencia los tres componentes o áreas que conducen la acción tutorial de acuerdo al documento institucional; estas áreas son: la orientación profesional, el desarrollo académico y el desarrollo personal. Así mismo se incluyó como una cuarta área del cuestionario la medición de la *actitud empática* del tutor hacia el estudiante tutorado, por considerarse ésta última un factor determinante de la acción tutorial. Otro fuente de apoyo para la construcción de los ítems fue el cuestionario de Guzmán (2009), utilizado para evaluar la acción tutorial en la Universidad de Guadalajara.

El CPTU quedó constituido por las cuatro áreas mencionadas haciendo un total de 33 ítems con respuesta de tipo Liker. Estos ítems se complementaron con la pregunta 9 que exploraba el nombre del tutor, la pregunta 27 sobre el rendimiento en la Paes y dos preguntas abiertas la 36 y la 37 que exploraban observaciones y sugerencias hacia el PTU.

La estructura de la prueba fue la siguiente:

- Identificación
- Datos sociodemográficos
- Indicaciones para su realización
- Reactivos por área

Los items se ordenaron por áreas y su distribución inicial puede observarse en la tabla 1.

<b>Área</b>	<b>Items</b>	<b>Total items</b>
Actitud empática del tutor	1-8	8
Orientación profesional	10-16	7
Desarrollo Académico	17-26	10
Desarrollo personal	28- 35	8
Preguntas abiertas	9, 36-37	
Datos rendimientos educativo	27	
Datos sociodemográficos	Ubicados al inicio del cuestionario	

#### 4.2.1 Valoración de las respuestas del CPTU

Para la valoración de las respuestas de cada reactivo del CPTU se aplicó la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo	0
En desacuerdo	1
De acuerdo	2
Totalmente de acuerdo	3

A partir de esta valoración se determinó el puntaje máximo para el cuestionario en 99 puntos y el mínimo de 0 puntos que indicaría el máximo y el mínimo grado de satisfacción hacia el PTU de un estudiante, respectivamente medido a través del CPTU. Así mismo mide por separado la satisfacción en las cuatro áreas que conforman el cuestionario

#### 4.2.2 Validación y confiabilidad del CPTU

Una vez construido el CPU se realizó una validación de criterio, realizada por tres psicólogos y un profesional experto en orientación educativa. Las sugerencias giraron en torno a la eliminación y disminución de ítems en el número de ítems, a la focalización de áreas de exploración y a la redacción de los reactivos. Así mismo se aplicó a una muestra piloto de 32 estudiantes quienes aportaron su opinión respecto a la claridad y comprensión de los reactivos.

#### 4.2.3 Análisis de la validez y la confiabilidad del CPTU

##### Validez del CPTU

Se realizó el análisis de la validez del CPTU a través del análisis factorial, los resultados indican que las cargas en el análisis factorial, prefijado, en las cuatro áreas del cuestionario dio cargas factoriales adecuadas; sin embargo algunos ítems cargaron en dos factores, estos ítems fueron: el 13, el 14 y el 15, de la segunda escala, área de orientación profesional, pero se dejaron en la

misma escala porque la carga factorial era superior en la escala prefijada. Un comportamiento similar se observó en la tercer escala con los ítems 18, 21, 24 y 25, los cuales cargaron en dos factores: en el factor de actitud empática y en el factor de desarrollo personal, pero de igual manera se dejaron en el factor prefijado de desarrollo académico. Los ítems 22 y 23 de la escala de desarrollo académico, cargaron en el factor actitud empática, por lo que se eliminaron para el registro de puntuaciones. En el ítem 26 de la escala desarrollo académico se observó con una carga factorial en la escala de desarrollo personal, por lo tanto fue eliminado. Así mismo se obtuvo el resultado de la *prueba KMO* = 0.956 < .7 > 1 y la *prueba de esfericidad* de Bartlett que permite el análisis factorial:  $\chi^2 = 6313.29$ ;  $p = 0.00$  y que reporta un nivel de validez del instrumento, considerado como muy bueno.

#### Análisis de confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach = .91 que indica un nivel muy bueno de confiabilidad del CPTU utilizado para medir la percepción de los estudiantes respecto a los componentes del PTU

#### 4.3 Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio fueron los estudiantes carnet 2010 de la Universidad Tecnológica de El Salvador que se beneficiaron durante ese año del PTU.

#### 4.4 Universo y muestra

Se trabajó con una muestra estratificada por conglomerados. El universo y la muestra se determinaron teniendo como base el informe proporcionado por el Decanato de estudiantes, estructura que tiene a su cargo el PTU. De acuerdo al informe, la población universitaria de nuevo ingreso beneficiados por el PTU para el año de 2010, ascendió a 4511 estudiantes, distribuidos en las carreras de las cuatro facultades de pregrado institucionalizadas para 2010. Este grupo de estudiantes se encontraban inscritos en alguna de las cuatro facultades conforme a la siguiente distribución:

**Tabla 2. Distribución de estudiantes del PTU por facultades, año 2010**

<b>Facultades de pregrado</b>	<b>Nº estudiantes del ciclo 01-2010</b>	<b>Nº estudiantes del ciclo 02-2010</b>	<b>Total</b>
Facultad de Informática y Ciencias Aplicadas	1156	381	1537
Facultad Ciencias Empresariales	926	354	1280
Facultad de Ciencias Sociales	996	328	1324
Facultad de Ciencias Jurídicas	280	90	370
	Subtotal 3358	Subtotal 1153	
<b>Total</b>			4511

Partiendo de esta información, se seleccionarán los estudiantes de una muestra por conglomerados y una distribución proporcional que responde a las

condiciones y delimitación de esta investigación. La tabla N° 3 indica la distribución de la muestra para cada facultad, y respecto a la cual cabe hacer la aclaración de que en la tabla aparece consignada la Facultad de Ciencias Jurídicas la cual todavía existía para el año 2010, y que en el 2011 pasa a formar parte, como Escuela de Derecho, de la Facultad de Ciencias Sociales.

**Tabla 3 Muestra estadística de la investigación**

<b>Unidad de análisis</b>	Estudiantes de la Utec que actualmente se encuentran cursando asignaturas de segundo año y que participaron en el PTU durante el 2010.	
<b>Tipo Muestra</b>	Probabilística estratificada, por facultades.	
<b>Muestra Estadística</b>	$n = \frac{Z^2 PQN}{(N - 1)E^2 + Z^2 PQ}$	N = 4511 Muestra estadística: n= 354
n = muestra; Z=Nivel de confianza: 95%; Z= valor puntual de 0.95=1.96; P= Probabilidad de éxito= 0.5; Q= probabilidad de fracaso=0.5; E= error permisible; N=4511.		
<b>Número de sujetos de muestra por facultades</b>	Facultad de Informática y Ciencias Aplicadas	121
	Facultad Ciencias Empresariales	100
	Facultad de Ciencias Sociales	104
	Facultad de Ciencias Jurídicas	29

#### 4. 5 Procedimiento para recolectar datos

El procedimiento para seleccionar la muestra, constituida por los estudiantes de segundo año que participaron en el PTU durante el 2010, se realizó tomando de referencia *las asignaturas ejes que fueron cursadas durante los ciclos 01 y 02 de 2010*. Estas asignaturas ejes son asignadas a los tutores que se encargan de establecer contacto con los estudiantes para ofrecer y dar los servicios del PTU. Como los estudiantes que aprobaron las

*asignaturas ejes* debieron inscribirse en las asignaturas de continuidad dentro del plan curricular de cada carrera y facultad respectivamente, en estas asignaturas de segundo año se ubicaron a los estudiantes que formarán parte de la muestra; en la tabla 4 se presentan las asignaturas ejes de primer y segundo ciclo de 2010 de la Utec.

**Tabla 4. Asignaturas ejes del PTU por facultades.  
Ciclos 01 y 02 de 2011**

<b>Facultades</b>	<b>Asignaturas ejes del ciclo 01-2010</b>	<b>Asignaturas ejes del ciclo 02-2010</b>
Facultad de informática y ciencias aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matemática I</li> <li>• Tecnología certificada de redes</li> <li>• Artes gráficas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matemática II</li> </ul>
Facultad ciencias empresariales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad Financiera I</li> <li>• Estrategia de servicio al cliente</li> <li>• Teoría turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidad de costos</li> </ul>
Facultad de ciencias sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de la comunicación</li> <li>• Biología General</li> <li>• Inglés básico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía</li> <li>• Neuropsicología</li> <li>• Inglés básico II</li> </ul>
Facultad de ciencias jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al estudio del derecho I</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al estudio del derecho II</li> </ul>

## 5. Presentación de resultados

Edades	Frecuencias	Porcentaje
17-19	145	41.0
20-25	152	42.9
26-30	34	9.6
31-40	16	4.5
40-45	2	.6
No respondieron	5	1.4
Total	354	100.0

### 5.1 Análisis descriptivo: Variables socio demográficas

El grupo etario más numeroso es el comprendido entre los 17 y los 25 años. Este grupo compuesto por dos subgrupos conforma aproximadamente el 85 % de la población encuestada.

Facultades	Frecuencia	Porcentaje
Ciencias Sociales	105	29.7
Ciencias Empresariales	97	27.4
Ciencias Aplicadas	113	31.9
Ciencias Jurídicas	39	11.0
Total	354	100.0

De la distribución inicial de la muestra poblacional por facultades, los porcentajes más altos corresponden a la Facultad de Ciencias Sociales, y la de Ciencias Aplicadas, con 29.7 % y 31.9 % respectivamente.

Trabaja	Frecuencia	Porcentaje
Si	153	43.0
No	197	56.8
N/R	4	.2
Total	351	100.0

Sexo	Frecuencias	Porcentaje
Hombre	183	51.7
Mujer	170	47.7
Total	353	99.7

La composición poblacional por sexo muestra un comportamiento parecido al distribuirse balanceadamente hombres y mujeres; y en lo que se refiere a la

variable trabajo, se observa que más de la mitad de los encuestados no trabajan (56.8%).

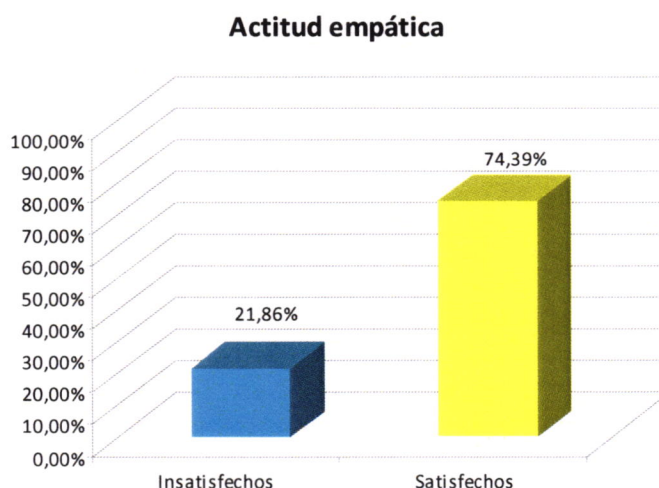
CUM	Frecuencia	Porcentaje
No responde	55	15.5
5-6	17	4.8
7-8	266	74.7
9-10	18	5.0
Total	354	100.0

La tabla indica que el porcentaje de estudiantes que tienen un rendimiento académico aceptable, expresado a través del CUM es el que oscila entre el 7 y 8 de puntaje.

## 5.2 Análisis descriptivo: componentes del CPTU

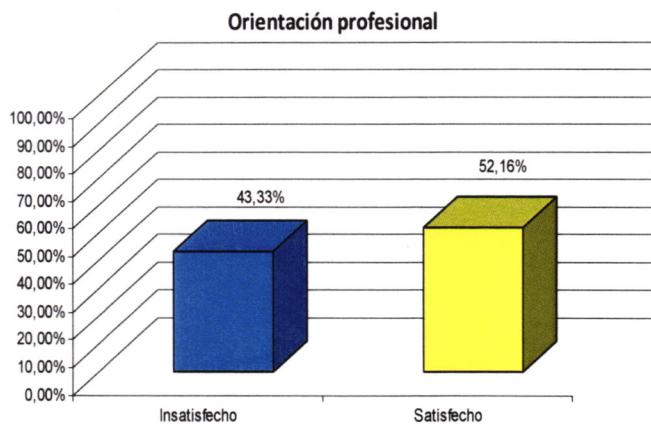
### *Actitud empática*

La mayoría de estudiantes (74.3%) encuestados manifestó sentirse satisfecho con la actitud empática del tutor. Un 21.86% en cambio tiene una percepción contraria.



Las percepciones estudiantiles que más destacan en esta escala, son los ítems asociados a la disposición para el desarrollo de la tutoría, la cordialidad, el respeto y la atención del tutor. Llama la atención que el ítem con menor puntaje es el referido al interés que el tutor muestra en relación a los problemas académicos y personales que se le presentan al estudiante.

### *Orientación profesional*

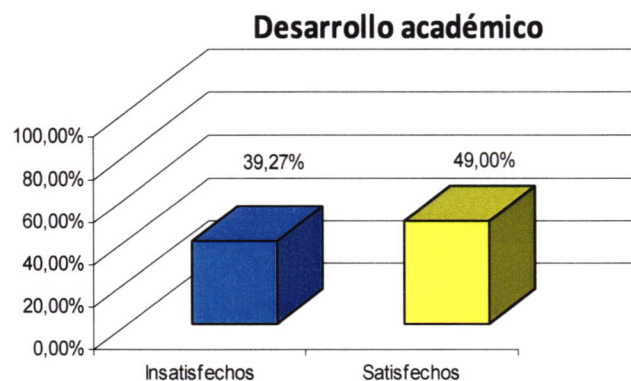


Existe un 52,16% de estudiantes que se encuentra satisfecho con la orientación profesional recibida; y un 43,33% insatisfecho. Los ítems que los estudiantes evaluaron mejor son los referidos a la

capacidad del tutor para integrar al estudiante a la vida universitaria, por un lado, y por otro, el de la retroalimentación oportuna brindada por el tutor al estudiante para la selección de su carrera universitaria. No obstante lo anterior, llama la atención que la mayor insatisfacción (52,2%) del estudiantado sea con relación a la orientación que el tutor ofreció sobre las carreras, sus asignaturas y créditos.

### *Desarrollo académico*

La evidencia empírica recabada por el instrumento establece que un 49% de la población estudiantil se encuentra satisfecha con el apoyo

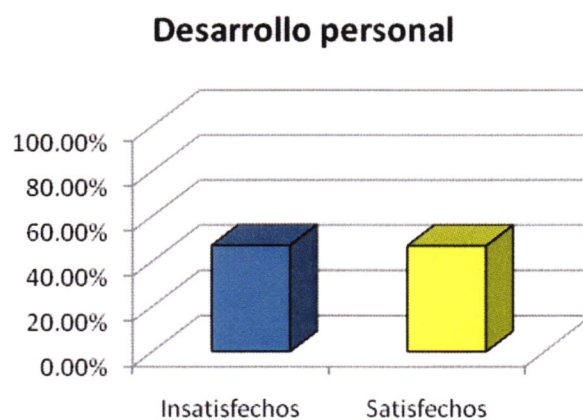


recibido a favor de su desarrollo académico; y un 39,27% se encuentra insatisfecho. El ítem que puntea más alto en el porcentaje (64,90%) se refiere a la resolución de las dudas académicas que el tutor le resuelve a los estudiantes. Por otro lado, un 45,70% manifiesta sentirse insatisfecho con el tutor por no haber brindado orientación para elaborar un plan de estudio en función de las tareas académicas.

### *Desarrollo personal*

La muestra más pareja de los cuatro rubros que exploraba el instrumento empleado para esta investigación es la que se refiere al desarrollo personal, pues en este punto los porcentajes son muy coincidentes: un 46,98 se encuentra

insatisfecho y un porcentaje muy parecido (46, 81%) satisfecho. No obstante, vale describir que el ítem sobre actividades deportivas y culturales, un porcentaje significativo (57,60%) de los estudiantes se encuentran insatisfechos pues no se fomenta desde el PTU su participación. Por otro lado, un 51 % percibe que el PTU no contribuyó en mucho a mejorar su autoestima. En cambio, del estudiantado encuestado un 55,30% se encuentra satisfecho por haber recibido del PTU orientación e información relevante sobre la institución



en la que estudian: organización, funcionamiento, dependencias y unidades administrativas, etc. Muy cerca anda el porcentaje (50, 30%) de los estudiantes que perciben haberse sentido motivados a estudiar por parte del PTU.

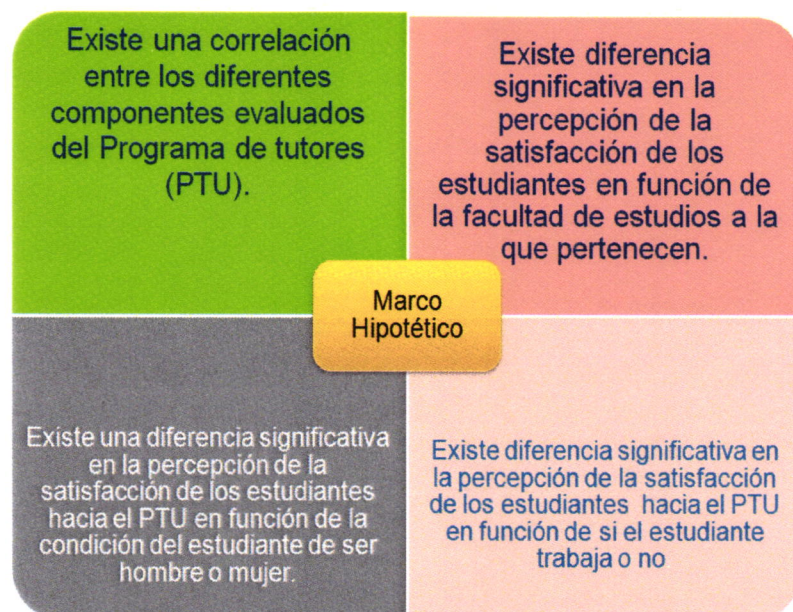
*Resultados de las preguntas abiertas del CPTU.*

El CPTU contiene dos preguntas abiertas referidas a las observaciones y sugerencias que los estudiantes encuestados proponen al Programa, y una pregunta consultando el nombre del tutor o tutores. Las preguntas en cuestión son la 36: “¿Qué observaciones harías al PTU?”, y la 37 “¿Qué sugerencias y recomendaciones harías al PTU?”, y la 9 “El nombre de mi tutor es” Las respuestas se sintetizaron por la proximidad en el sentido de las respuestas aportadas y se presentan en la siguiente tabla.

Respuesta	Porcentaje
- Más presencia del tutor en el aula, mayor acercamiento, más accesible.	46%
- Mayor interés y atención a problemas académicos y personales	33%
- Charlas, talleres de motivación por parte de los tutores, actividades deportivas y culturales	5%
- Mayor calidad	8.%
- Comentarios positivos	8 %

De acuerdo a las respuestas de los estudiantes en las preguntas abiertas 36 y 37, hay una tendencia a solicitar (el 44%) mayor presencia en el aula de parte del tutor. De igual manera (33%) se ha expresado el estudiantado en relación a recibir en tutoría un mayor apoyo en los temas académicos y personales. Con relación a la pregunta por el nombre del tutor, más del 48% no recordó el nombre de su tutor.

### 5.3 Comprobación de hipótesis



#### *Comprobación*

**Hipótesis 1.** Existe una correlación entre los diferentes componentes evaluados del programa de tutores (PTU). A través de la correlación de Pearson se establece que esta hipótesis de trabajo se *acepta* pues la correlación

bilateral encontrada presenta valores significativos al nivel de 0,01. A continuación se presentan los valores obtenidos.

**Tabla 6. Resultados correlación entre áreas del PTU**

		<b>Correlaciones Pearson (N = 354)</b>			
		Desarrollo Académico	Desarrollo Personal	Actitud Empática	Orientación Profesional
Desarrollo Académico	Correlación	1	0.72	0.52	0.84
	Significancia**		0.00	0.00	0.00
Desarrollo Personal	Correlación	0.72	1	0.38	0.65
	Significancia**	0.00		0.00	0.00
Actitud Empática	Correlación	0.52	0.38	1	0.48
	Significancia**	0.00	0.00		0.00
Orientación Profesional	Correlación	0.84	0.65	0.48	1
	Significancia**	0.00	0.00	0.00	

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

**Hipótesis 2.** Existe una diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes hacia el PTU en función de su condición de ser hombre o mujer. Los resultados en la prueba “t de student” reflejan que no existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción del estudiante hacia el PTU ( $t_{350} = -.975$ ;  $p = .330$ ), por lo que se *rechaza* la hipótesis planteada.

**Hipótesis 3.** Existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes del PTU en función de si el estudiante trabaja o no. Los resultados en la prueba “t de student” reflejan que si existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción del estudiante hacia el PTU en

función de si el estudiantes trabaja o no, ( $t_{348} = - .2.41; p = .16$ ), por lo que se *acepta* la hipótesis planteada.

**Hipótesis 4.** Existe diferencia significativa en la percepción de la satisfacción de los estudiantes en función de la facultad de estudios a la que pertenecen. A través de una Anova se establece que esta hipótesis de trabaja *se acepta* pues la comparación múltiple entre las cuatro facultades presenta un valor significativo de 0.15. A continuación se presentan los valores obtenidos.

**Tabla 7.** Resultados variable satisfacción  
Medias por facultades

Facultades	N	Media
Ciencias Sociales	105	52,99
Ciencias Empresariales	97	46,27
Ciencias Aplicadas	113	52,36
Ciencias Jurídicas	39	44,49
Total	354	50,01

**Tabla 8. Resultados Anova de la comparación entre facultades**

Satisfacción PTU	Anova		
	gl	F	Sig.
Inter-grupos	3	3,546	0,015
Intra-grupos	350		
Total	353		

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*\*\*  $p < .001$

## 6. Discusión de resultados

Investigar la percepción de la satisfacción hacia el PTU de los estudiantes que ingresaron a la Utec en el año 2010 fue el objetivo general de esta investigación. El análisis se centro en la evaluación de tres componentes del PTU: la orientación profesional, el desarrollo académico, el desarrollo personal. Así mismo se incorporó en la investigación la variable actitud empática por ser un elemento central de la relación tutorial. Para recabar la evidencia empírica se construyó un cuestionario que midiera los componentes arriba mencionados.

Los resultados obtenidos expresan que hay un gran porcentaje de la población estudiada que se encuentra satisfecha en cuanto a la atención recibida. Si se parte de los hallazgos se observa que en el área de la actitud empática el 74.39% se encuentran satisfechos. La actitud mostrada por el tutor hacia el estudiante es de cordialidad, respeto, interés y equidad. No obstante, un aspecto importante de la relación empática es el reconocimiento del otro y su identificación con el nombre; en este aspecto se encontró que solo el 48% logró recordar el nombre del tutor.

La diferencia entre estudiante satisfechos e insatisfechos disminuye en el resto de componentes: en la orientación profesional se encuentra que hay un 43.3% de estudiantes que están insatisfecho, en el desarrollo académico lo está un 39.27% y en desarrollo personal un 46.9%. Este hallazgo revela que la

efectividad de la acción tutorial desplegada por el PTU, decae al desarrollar o al intentar desarrollar estos componentes.

Es interesante observar que la satisfacción-insatisfacción está correlacionada con algunas condiciones socio demográficas. Se encontró que los estudiantes que no trabajan obtuvieron índices más altos de satisfacción en contraste con aquellos que si trabajan. Los límites que imponen los horarios de trabajo a un estudiante tienen una incidencia negativa respecto a los beneficios que pueda recibir del PTU. Este resultado deberá ser de interés para la Utec si se toma en cuenta que para el año 2010, en la población de nuevo ingreso el 43% de la población se situaba en la condición de estudiante que trabaja.

Otro dato importante es la relación que se encuentra entre la satisfacción de los estudiantes y la facultad a la que pertenecen. La tendencia es de mayor satisfacción en la facultad de Ciencias Sociales y Ciencias informáticas y aplicadas y una tendencia a menor satisfacción en las facultades de Ciencias Empresariales y Ciencias Jurídicas.

En relación a la variable sociodemográfica sexo al que se pertenece, no se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción-insatisfacción entre estudiantes hombres y estudiantes mujeres.

## 7. Conclusiones y recomendaciones

1. Es altamente positivo que la Utec posea un Programa de tutores. Este tipo de acción beneficia por igual a la universidad y a sus usuarios. Por un lado, aporta calidad a la oferta académica institucional y contribuye como un paliativo a los problemas de deserción, rezago escolar y baja eficiencia terminal; por otro lado, contribuye a mejorar la formación profesional, académica y personal del estudiantado. En ambos casos, está claro que lo que se modifica con la inclusión de la tutoría en el modelo pedagógico de una institución educativa es el paradigma desde el que se trabaja: se pasa de un sistema basado en la enseñanza del profesor a un sistema basado en el aprendizaje del estudiante. (Vallejo & Aranda, 2009)

Dicho de otro modo, la instauración de un programa de mejora se espera genere algún tipo de impacto en la educación en general, y tratándose de la tutoría cuando se realiza eficazmente, el impacto esperado es mucho más grande y positivo, pues implica una relación pedagógica que por sus características contribuye a la formación integral del educando. En el caso del PTU de la Utec, es necesario que se realicen investigaciones y estudios desde todos los flancos posibles: tutores, estudiantes y diversidad, administradores, unidades involucradas, etc.

2. De acuerdo a la evidencia empírica recabada para este estudio y el análisis del documento conceptual, la caracterización de la tutoría ofrecida por el PTU de la Utec tiene como rasgos básicos los siguientes: a) se trata de una tutoría

de tipo general, es decir una tutoría que se ofrece a los estudiantes de primer año para inducirlos a la vida universitaria; b) es una tutoría, que de acuerdo a la percepción de los estudiantes consultados, un porcentaje importante que ronda el 51% se encuentran insatisfechos con la atención recibida en el PTU. Un 46% demanda mas cercanía, no solo administrativa sino mas formativa y académica; c) se desarrolla con una planta docente de tiempo completo, para los cuales la acción tutorial supone una actividad pedagógica que demanda la reorganización del tiempo efectivo dedicado a esta, razón por la cual seguramente quedan pocos espacios para cubrir a toda la población de estudiantes que requieren de de una tutoría personalizada, dejando como opción más viable la tutoría de tipo grupal o la ausencia del esfuerzo tutorial.

3. Los tutores tienen que realizar esfuerzos significativos para lograr un mayor acercamiento posible a la mayoría de los tutorados; al menos dos hallazgos apuntan en esa dirección: a) un porcentaje de los encuestados no recordó el nombre de su tutor; b) el tutor sólo se presentó el primer día y no se lo o la volvió a ver o contactar.

4. Se sugiere evaluar el impacto y los resultados del PTU en los estudiantes a partir de la diversidad y la heterogeneidad de los mismos a fin de establecer las metodologías más apropiadas para atender sus necesidades. Los estudios psicosociales y psicopedagógicos advierten que el perfil del estudiante que accede a la universidad en la actualidad es muy diverso. Para valorar esta realidad se deberá tomar en cuenta, por ejemplo:

- a) Su procedencia socioeconómica y cultural puede ser muy variada.
- b) Los grupos etarios no son siempre iguales al interior de una sola clase.
- c) Muchos realizan sus estudios simultáneamente con otras actividades: laborales, familiares, sociales, etc.
- d) Hay estudiantes que lo único que necesitan es un poco de información, mientras que otros demandan un acompañamiento más sostenido para fortalecer sus habilidades y competencias.

3. En el documento conceptual que sirve de base al PTU no se menciona los programas de capacitación a docentes para fungir como tutores. Una investigación del PTU orientada a tomar la palabra a los tutores, determinaría si estos programas de capacitación se han realizado y si han sido frecuentes y pertinentes.

4. La tutoría como proceso pedagógico reporta en y por sí mismo ventajas Invaluables para el proceso de formación integral de los estudiantes. En primer lugar, logra insertar al estudiante en su nuevo ambiente de aprendizaje; segundo, facilita la adquisición de competencias y habilidades que potencian el aprendizaje profesional y autónomo; tercero, propicia una relación más horizontal entre maestro-estudiante. En el caso del PTU de la Utec, resultaría en beneficio propio que la comunidad universitaria, autoridades y docentes, tomen conciencia de la importancia que tiene el programa, pues aunado al seguimiento administrativo que se le puede dar al estudiante, al potenciar el

componente académico y su desarrollo personal se pueden crear verdaderas comunidades del conocimiento, facilitando con ello un nuevo ethos en que la palabra “comunidad universitaria” tenga significado en los ámbitos del saber, del hacer y del vivir para la construcción de una sociedad democrática.

En cuanto a las recomendaciones, estas se plantean con relación a los tres componentes básicos estudiados:

En actitud empática, se recomienda que los tutores mantengan de manera constante un acercamiento directo con cada uno de sus tutorados, sobre todo para lograr establecer el clima de confianza y cordialidad necesarias para desplegar la acción tutorial en todas sus facetas.

Respecto a la orientación profesional, se recomienda acortar la brecha de los satisfechos e insatisfechos a través de la puesta en práctica de variadas estrategias de atención que permitan a esta acción extenderse hasta el último ciclo de carrera; entre estas estrategias pueden implementarse, círculos de reflexión, talleres de orientación vocacional, revisar, mejorar y adaptar las pruebas psicométricas de vocación.

Referido al desarrollo académico, se recomienda un mayor seguimiento a las actividades y problemas académicos que enfrentan los estudiantes, sobre todo relacionados con las estrategias y metodologías de estudio.

Por último, en el área de desarrollo personal, se recomienda que el PTU se articule con otras instancias y unidades administrativas y académicas cuyo

fin es la mejora de la calidad educativa: cultura y deportes, clínica de atención psicológica, unidad de nuevo ingreso, unidad de proyección social, entre otras.

Dos recomendaciones generales surgidas del análisis de las variables sociodemográficas y del análisis descriptivo e inferencial, son: que el PTU atienda las necesidades del grupo de estudiantes que trabajan, ajustando los horarios de atención a las posibilidades de tiempo que estos estudiantes viven; instaurar tutorías virtuales para los que tienen dificultades de presencia física a raíz de sus actividades laborales. Y la segunda, ampliar los esfuerzos que realiza actualmente el PTU a fin de lograr la cobertura total y la efectividad para el estudiantado que lo requiere.

El resto de recomendaciones se concretan en la sistematización de los hallazgos de esta investigación bajo la forma de una propuesta de mejora al PTU y su transformación en un sistema institucional de tutorías. El documento de esta propuesta se incorpora como anexo N° 1.

## Referencias

- American Council on Education. (1999). *Revista Iberoamericana de Educación Monográfico: Universidad Siglo XXI*. OEI
- Barnet, R (2002). *Claves para entender la universidad en una era de supercomplejidad*. España: Pomares Ediciones.
- Burke Beltrán, M. T. (1988). *Cómo orientar hacia las profesiones en las clases*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- CMES. (1998) *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI Visión y Acción*. UNESCO. Recuperado de:  
[http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- CMES. (2009). *Conferencia Mundial de Educación Superior*. UNESCO. Recuperado de:  
<http://www.unc.edu.ar/institucional/noticias/2009/julio/documento-de-la-conferencia-mundial-de-e>
- Cano, R. y Pedro, A. P. (2008). *Programa Orienta: Plan de acción tutorial universitaria para estudiantes de primer curso*. Contextos educativos N° 11. Recuperado de:  
[http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1240873520.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1240873520.pdf) España
- Cano, R. (2008). Modelo Organizativo para la planificación y desarrollo de la tutoría universitaria en el marco del proceso de convergencia europea en Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*.

- Capelari, I. M. (2009). *Revista Iberoamericana de Educación* n° 49/8.
- Colugna, S y García J. S. F. *Conocimiento, Educación y Valores*. Recuperado de: [http://acosoescolar.es/valores/Comunicaciones/Val\\_Hum/Colunga\\_S\\_S-UC.pdf](http://acosoescolar.es/valores/Comunicaciones/Val_Hum/Colunga_S_S-UC.pdf)
- CRES. (2008). Conferencia de Educación Superior para América Latina y El Caribe. Consejo ejecutivo UNESCO. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001838/183871s.pdf>
- De León, M. y De la Cruz, E. (2007). *Universidad Autónoma de Nueva León. Facultad de Arquitectura. México*.
- Escamilla, M. L. (1985). *Teoría de la Educación. San Salvador*. Ministerio de Educación de El Salvador.
- Figueroa Morán, H. E. (2005) Pensar la universidad, *Revista de Humanidades IV Época*, N° 6. Universidad de El Salvador.
- Gallardo Vigil, Miguel Ángel. (2005) *Plan de acción tutorial, España: Universidad de Granada*.
- García Ramis, L., Valle L., A, y otros. (1996) *Los retos del cambio educativo*. La Habana Editorial, Pueblo y Educación.
- Gento Palacios. S. (1994). *Participación en la gestión educativa*. Santillana Editores.
- Herrera Batista, M. A. (2009) *Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora*. México: RIE. OEI.

- Ley de educación superior. *Publicaciones Ministerio de Educación de El Salvador*. (2001).
- López Ortega, A. (2001) *La tutoría en la universidad*. México: Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara...
- Mardones, J. M. (1999) *Desafíos para recrear la escuela*. Madrid: PPC Edit.
- Martínez Bonafé, J. ( 2002). *Proyectos curriculares y práctica docente*. Diada Editores.
- MINED. (2009). *Informe MINED*. San Salvador: *Publicaciones Ministerio de Educación de El Salvador*.
- Mirón, C. (2008). *Acción tutorial con alumnos universitarios*. Granada: Ediciones Adhara.
- Pantoja Vallejos, A. y Campoy Aranda, J. Coords. (2009) *Plan de acción tutorial en la universidad*. España: Universidad de Jaen.
- Periódico El País, *Manifestantes detenidos en Londres*. Recuperado de:  
[http://www.elpais.com/articulo/internacional/treintena/detenidos/asalto/jovenes/manifestantes/sede/tories/Londres/elpepuint/20101110elpepuint\\_17/Tes](http://www.elpais.com/articulo/internacional/treintena/detenidos/asalto/jovenes/manifestantes/sede/tories/Londres/elpepuint/20101110elpepuint_17/Tes)
- PNUD. (1990). *Informe sobre Desarrollo Humano*. Recuperado de:  
<http://hdr.undp.org/es/informes/mundial/idh2010/>
- PNUD. (2010). *Informe de Programa de Desarrollo de Naciones Unidas*. Recuperado de: <http://hdr.undp.org/es/informes/mundial/idh2010/>
- Rama, C. (2006). *La tercera reforma de la educación superior en América Latina*. Argentina: Fondo económico de la cultura.

- Santoni Rugiu, A. (1996). *Nostalgia del maestro artesano*. México: Centro de Estudios sobre la Universidad (CESU, UNAM).
- Silva Fernández, R. Del V. (2006). *Tutoría y coaching*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos42/tutoria-coaching/tutoria-coaching2.shtml>
- UTEC (2008) Catálogo Institucional. San Salvador: Tecnoimpresos.
- Valdés Veloz, H. (2003). *Evaluación del desempeño docente*. La Habana: Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.
- Vallejo, P. y Aranda, T. (2009) *Planes de acción tutorial en la Universidad*. España: Universidad de Jaen.
- Wren, B. (1977). *Educación para la Justicia*. Sal Térrea. España: Santander.

# **ANEXOS**

**Nº 1. Propuesta de mejora al PTU**

**Nº 2. Cuestionario**



**FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE  
POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**



PROPUESTA:

**SISTEMA INTEGRAL DE TUTORÍAS  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR**

PRESENTADA POR:

HUGO ERNESTO FIGUEROA MORÁN  
MARTA JUDITH VELÁSQUEZ DE SUÁREZ

JULIO, 2011

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## **Presentación**

La implementación de programas de tutorías como alternativa a los diversos problemas y necesidades educativas no es algo novedoso ni reciente en los diversos espacios académicos universitarios. Estos programas se los encuentra tanto en la universidad europea y la americana; no obstante, las diferencias de contexto socioeconómico, político y cultural explican las diferencias que se encuentran en la manera de conceptualizarlos, implementarlos y regularlos.

Es gracias a este hecho que se puede estudiar, contrastar, y sobre todo evaluar esta acción pedagógica que cada vez más está siendo implementada por centros de enseñanza preocupados por garantizar al estudiante y la sociedad la calidad de sus servicios educativos; objetivo éste que, además de la tutoría, busca realizarse con la implementación paralela de otras medidas de mejora tales como asesorías, asistencia académica de instructores, cursos remediales, talleres de apoyo y cursos de inducción a la vida universitaria.

La existencia de estos programas de tutorías responde al menos a alguna de las siguientes razones. En primer lugar están los altos índices de deserción y rezago, así como el bajo perfil académico de los estudiantes de nuevo ingreso; en segundo lugar, la ausencia de acciones sistemáticas que favorezcan una formación integral del estudiante; en tercer lugar, el escaso involucramiento de los docentes en los problemas de rezago y deserción. (ANUIES).

La Universidad Tecnológica de El Salvador desarrolla desde algún tiempo su propio Programa de tutorías, el cual orgánicamente se ejecuta desde el Decanato de Estudiantes. Para su implementación se involucra al personal docente de tiempo

completo de esta institución, y se articula con algunas instancias o unidades administrativas y académicas. El grueso de su accionar, sino es que su totalidad, está orientado a la atención del estudiantado de nuevo ingreso.

Partiendo de algunas ideas del programa institucional de tutorías de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), de una amplia investigación bibliográfica y de campo, así como de la evidencia empírica obtenida a partir de la percepción que los sujetos beneficiados tienen sobre el programa de tutorías de la UTEC, se presenta el siguiente pliego de propuestas que se han organizado y sistematizado a fin de plantear, con las reservas y limitaciones del caso, la transformación del programa antes referido en un Sistema Institucional de Tutorías (SIT).

Vale la pena aclarar que el desarrollo de esta propuesta debe analizarse tomando en cuenta que la investigación de campo que le sirvió de apoyo, por diversas razones, se centró únicamente en la percepción estudiantil, la que a juicio del equipo investigador es primordial, sobre todo si se advierte como lo hace la ANUIES que “si las instituciones conocen algunos de los rasgos de sus alumnos, podrían ser mejores las condiciones para diseñar, implementar y obtener distintos resultados en la calidad de la enseñanza y, por ende, en la capacidad institucional para retener a sus alumnos, y lograr así formar más y mejores profesionistas.”

En vista de lo anterior se reconoce que esta propuesta es justificadamente limitada, y podría eventualmente enriquecerse y hasta completarse al revisar e incorporar analíticamente las bases del documento conceptual del actual Programa de tutores, y la perspectiva de los docentes tutores y otros actores del programa

(agentes administrativos, de apoyos logísticos, etc.), últimos que aquí no han sido tomadas en cuenta.

## **I. Marco teórico y conceptual**

Un sistema institucional de tutorías necesita para su creación cierta delimitación teórica respecto a los conceptos o términos fundamentales; por tal razón, pasan a definirse y explicarse brevemente los conceptos de “tutoría”, “programa”, “sistema”, “tutor”, “estudiante”.

Ideas y definiciones sobre el termino tutoría se han articulado profusamente. Para algunos se trata de una medida estratégica que tiene su impacto en la calidad de la formación que reciben los estudiantes; para otros, la tutoría es una modalidad de enseñanza que compensa y/o complementa el recorrido formativo del estudiante.

La definición operativa de tutoría que sirve de base al SIT aquí propuesto se ha elaborado a partir del marco teórico de esta investigación y del documento de la ANUIES antes referido.

“Orientación educativa” es la categoría marco dentro de la que se define el vocablo “tutoría”. Las notas específicas de la tutoría como termino son las de “proceso”, “orientación estudiantil”, “acompañamiento” y “modalidad complementaria de la actividad docente”.

Con esta serie de notas es posible definir la tutoría como ***un proceso pedagógico complementario al de la docencia, dispuesto de manera sistemática para la orientación y el acompañamiento por parte de un tutor a un estudiante o grupo de estudiantes a lo largo de su recorrido formativo.***

La tutoría es en primer lugar *un proceso* y no *un resultado*; como tal, está en constante transformación; se trata, pues, de un dinamismo específico dentro de un centro educativo. Como proceso, no garantiza sino más bien posibilita una apertura de relaciones pedagógicas, (ANUIES) que adyacentes al proceso pedagógico específico de una carrera, otorgan a este integralidad, efectividad y eficiencia.

Que la tutoría sea complementaria significa que no sustituye ni mucho menos obstaculiza la labor docente; así lo que no se logra atender en el aula por el docente se resuelve en el proceso de la acción tutorial. En tal sentido, este proceso resuelve las necesidades de orientación estudiantil, que de acuerdo a la teoría consultada puede delimitarse en tres áreas específicas: orientación profesional, académica y de desarrollo personal.

Dicho proceso es sistemático pues no solo debe integrar una red compleja de interacciones entre actores (tutores y estudiantes) y procesos (de inducción, de seguimiento, de desarrollo personal) sino además incorporar mecanismos propios de autoevaluación y autocorrección.

Las acciones tutoriales pueden articularse programáticamente según sea el diagnóstico de necesidades que los estudiantes presenten o las modalidades que de tutorías resulte conveniente implementar. Es precisamente por esto que no debe confundirse un programa con un sistema de tutorías. El primero siempre forma parte del segundo y, por ende, se integra con otras acciones necesarias para alcanzar las metas y objetivos del sistema. Así, al interior del sistema es dable encontrar un programa de formación de tutores, y otras instancias o unidades que aportan para que la acción tutorial ejercida por el tutor tenga un impacto decisivo en el desarrollo

global de la carrera de un estudiante, de ahí que se trate de un proceso que inicia al ingresar el estudiante al centro educativo y termina con su último ciclo de estudios.

El más reciente acuerdo alcanzado entre los pedagogos contemporáneos es el de no emplear el vocablo “alumno”, sino preferiblemente el de “estudiante” o “educando”. La razón es que al analizar etimológicamente el primer vocablo, su sentido lato hace referencia a la falta de luz, o de “luces” que una persona debe poseer; se hace referencia con ello a una idea de educación en sentido bancario, y de un estudiante como un perfecto ignorante. Freire y Vygotsky endosarían, por tanto, este rechazo del término “alumno” pues de acuerdo a sus enfoques pedagógicos un estudiante nunca llega *tabula rasa* a la escuela, pues consigo trae conocimientos previos adquiridos en el conjunto del contexto sociocultural en que se mueve. Con tales consideraciones queda bien justificado que el vocablo a emplear en este SIT será el de “estudiante”.

Por último, *acción tutorial* y *tutor* son conceptos o términos complementarios. El ejecutor de la acción tutorial es el tutor. Y si por la primera debemos entender la praxis de orientación profesional, personal y académica desarrollada con base en criterios metodológicos y pedagógicos por parte de un tutor, de este último ha de decirse que se trata un docente capacitado específicamente para orientar, asesorar y acompañar al estudiante durante su proceso de enseñanza-aprendizaje. (ANUIES)

## **II. Marco filosófico y psicopedagógico**

### ***1. Principios funcionales del SIT***

Relativos a su organización e implementación

- i) Gradualidad de su instauración
- ii) Flexibilidad de su realización.
- iii) Inclusión institucional.
- iv) Integralidad.

El principio de gradualidad debe servir para tomar conciencia de que instaurar un SIT es algo complejo, por lo que es necesario delimitar realísticamente las metas a realizar con cada acción, interacción, intervención y procesos.

Hacer alusión al principio de flexibilidad implica que un sistema institucional de tutoría no debe considerarse como algo ya terminado que debe funcionar independientemente del contexto social y estudiantil. De hecho tal sistema debe tener la posibilidad de su propia transformación a partir de su autoevaluación y autorregulación.

La inclusividad institucional obedece a que el SIT debe vincular a las diversas instancias y personas que participan en el proceso educativo. Y es que “Para apoyar la actividad tutorial y el desarrollo de los alumnos, se requiere, además de la tutoría, de la interacción con otras entidades académicas y administrativas, como son los profesores de grupo o las academias de profesores (horizontales, departamentales, disciplinares o multidisciplinarias); las unidades de atención médica o psicológica; programas de educación continua y extensión universitaria; instancias de orientación vocacional y programas de apoyo económico a los estudiantes” (ANUIES).

Finalmente, que sea integral la tutoría significa que debe ser posible ofrecerla en cualquier estadio de la carrera en que se encuentre un estudiante.

Relativos al ejercicio de la acción tutorial.

iv) *Non laedere*. Significa que la tutoría debe darse en términos de elevada confidencialidad y respeto tanto a la diversidad como a la equidad de género.

v) El aprendizaje es un logro intra e intersubjetivo. Este principio tiene una ascendencia decididamente freiriana, según la cual el ser humano aprende en comunidad. A su vez, dicha aseveración es fácil deducirla del carácter inherentemente gregario del ser humano; tener conciencia de esto permitiría a tutores y estudiantes comprender que como sujetos epistémicos son personas que experimentan “procesos formativos dentro de un grupo humano con características culturales, sociales y económicas identificables” (Gallego-Badillo: 2001, pág. 133)

vi) El aprendizaje es multidimensional. Este principio parte del hecho que toda experiencia de aprendizaje debe saber articular diversas dimensiones (cognitiva, psíquicas, afectivas, actitudinales, sociales etc.) que implicadas en su praxis profesional permiten al estudiante tutorado conocer o determinar con honestidad sus fortalezas y debilidades, posibilitando con ello una comprensión más responsable no sólo de los problemas sino también de las soluciones.

vii) El aprendizaje es autónomo: buscar que el alumno se responsabilice de su propio proceso de aprendizaje mediante la toma de conciencia de su libertad y de su compromiso con él y con los demás

## **2. *Objetivos del SIT***

### *Objetivo General:*

Proveer al estudiante, a lo largo de su proceso formativo, de una orientación y seguimiento sistemáticos a fin de enriquecer dicho proceso, estimulando las potencialidades para su aprendizaje autónomo y la consecución de su carrera académica y profesional.

### *Objetivos específicos:*

- i. Orientar al estudiante en la toma de decisiones relacionadas a la construcción de su trayectoria formativa de acuerdo con su vocación, necesidades, expectativas, intereses y capacidades.
- ii. Elevar la calidad del proceso formativo a través de la construcción, fomento y vivencia conjunta de valores, actitudes y hábitos positivos por parte de los tutores y estudiantes.
- iii. Apoyar al estudiante en el desarrollo de sus habilidades intelectuales, hábitos y técnicas de estudio, mediante la utilización de metodologías de atención personalizada y que coadyuven al éxito en la realización de sus actividades académicas regulares.

- iv. Complementar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes, y de esta forma detectar dificultades y necesidades especiales del estudiantado a fin de provocar las respuestas educativas adecuadas y los oportunos asesoramientos y apoyos.
- v. Brindar información académico-administrativa según las peticiones del alumno y contribuir al abatimiento de la deserción, el rezago y la baja eficiencia terminal.

*Objetivos de la acción tutorial en términos de orientación profesional:*

- i. Desarrollar la capacidad del estudiante para asumir responsabilidades en el ámbito de su formación profesional.
- ii. Fomentar la capacidad para el autoaprendizaje con el fin que los estudiantes mejoren su desempeño en el proceso educativo y en su futura práctica profesional.

*Objetivos de la acción tutorial en términos de desarrollo personal:*

- i. Mejorar la actitud del estudiante hacia el aprendizaje por medio del fortalecimiento de los procesos motivacionales y de integración a la universidad.
- ii. Estimular en el estudiante el desarrollo de habilidades y destrezas para la comunicación, las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la aplicación de los principios éticos de su profesión.

*Objetivos de la acción tutorial en términos de orientación académica:*

- i. Ayudar al estudiante a desarrollar una metodología de estudio apropiada a las exigencias de su carrera, enfatizando en las actitudes de disciplina y de rigor intelectual y apoyarlo en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas.

- ii. Desarrollar la capacidad de decisión del estudiante a través del análisis de escenarios, opciones y posibilidades de acción en el proceso educativo.
- iii. Orientar el uso de nuevas tecnologías al logro de mejores niveles de aprovechamiento escolar y a la consolidación de habilidades de comunicación escrita, sin menoscabo de la interacción profesor alumno.

### ***3. Modalidades de tutoría dentro del SIT***

Las modalidades de tutoría a implementar responden orgánicamente a la siguiente determinación.

Tutoría personalizada: se prefiere el vocablo “personalizada” al de “individualizada” del que se habla en la teoría; este tipo de tutoría no solo se refiere al número, sino sobre todo al alcance y objetivos que se plantean; parte del principio de la diversidad y unicidad de la persona humana. En tal sentido, se ofrecerá en aquellos casos que los problemas académicos y personales lo ameriten.

Tutoría grupal: Se implementa en casos o situaciones que afectan al grupo o a una parte del mismo, por ejemplo, para resolver conflictos entre el grupo y el profesor, analizar con el grupo o parte de él las causas de los altos índices de reprobación en alguna materia, por poner dos ejemplos. Puede ejecutarse en cualquier ciclo de la carrera.

Tutoría general: Es la que recibe todo estudiante de nuevo ingreso que necesite de un proceso de inducción a la vida universitaria; se ofrece durante los primeros dos ciclos de estudio de una carrera.

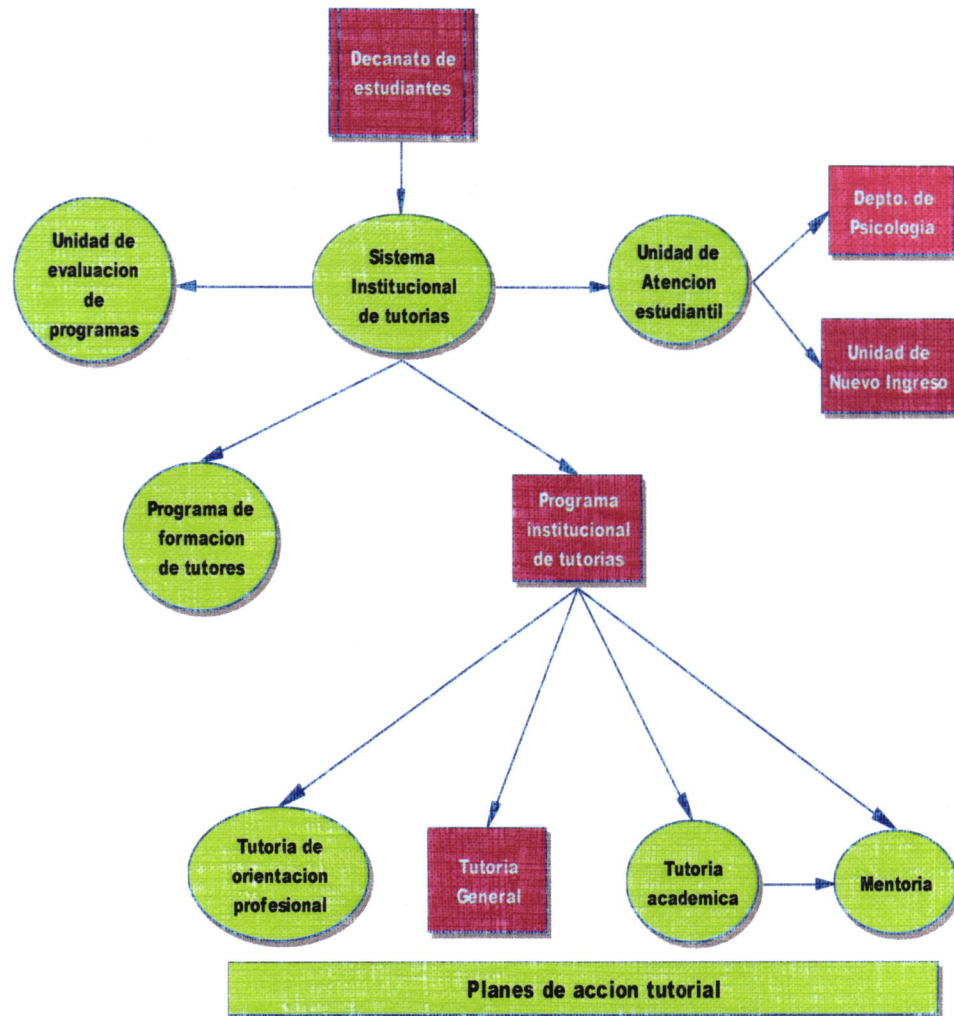
Tutoría académica: la acción tutorial ejercida en esta modalidad se orienta a apoyar al estudiante con problemas relacionados con su aprendizaje en general, tales como metodología de estudio y de investigación, hábitos y técnicas de estudio, etc.

Tutoría de orientación profesional: Se dispone para el estudiantado de los dos últimos ciclos, y se orienta a preparar al profesional in fieri en cuanto a la elaboración de su hoja de vida, despacho de información y consejería necesaria sobre las bolsas de trabajo en el área de su formación. Se supone que este tipo de tutoría es útil para la exploración y conocimiento del mundo laboral, y la empleabilidad del estudiante. (Cano & Pedro, 2008)

Mentoría: este tipo de tutoría se desarrolla con el apoyo de estudiantes de último de carrera, quienes por serlo todavía pueden entre iguales colaborar con estudiantes que necesiten alguna asesoría en una materia específica. Estos estudiantes deben igual que los docentes recibir alguna capacitación sobre técnicas de tutoría y modelos y estilos de aprendizaje.

### III. Organización del Sistema Institucional de tutorías

#### 1. Organigrama



#### 2. Instancias y actores

##### 2.1 Instancias

*Unidad de Atención estudiantil:* esta unidad tiene a su cargo el acopio, producción y procesamiento de información relativa a los estudiantes (perfiles académicos y socioeconómicos) y las instancias de posibles apoyos. La existencia de una unidad como esta se justifica porque “el proceso de tutoría requiere el acceso de

los tutores y/o del personal de apoyo al programa tutorial, a un conjunto de datos que les permitan informar, orientar y tomar las decisiones adecuadas y oportunas, acordes con las necesidades de los estudiante”. Esta es la unidad encargada de elaborar los perfiles estudiantiles; y deberá estar en coordinación para efectos de información sobre los estudiantes, con los tutores miembros del programa institucional de tutorías. Por la naturaleza de su acción, deberá esta unidad coordinar esfuerzos y compartir información oportuna proveniente de unidades tales como el Departamento de Psicología y la Unidad de Nuevo Ingreso.

*Unidad de evaluación de programas:* es la instancia encargada de la observación, evaluación y seguimiento del servicio que prestan no sólo los tutores sino además otras instancias tales como la de atención al estudiante. La evaluación deberá ser cuantitativa y cualitativa, y deberá concentrarse en la función tutorial por parte de los alumnos que participan en el programa para que expresen su percepción sobre la funcionalidad y la coordinación (organización académica y escolar) de la misma. Para evaluar los programas de formación de tutores y el programa institucional de tutorías, se recomienda partir de un modelo integral que identifique:

- Las características del entorno donde se realiza cada uno de los programas (clima institucional, recursos materiales y humanos, estudiantes).
- Los elementos del diseño de los programas (metas y objetivos, contenidos asignados, actividades y recursos, planificación, costos y previsión de problemas).
- La operación del programa (proceso)
- Los efectos o logros a corto, mediano y largo plazo (producto).

*Programa de formación de tutores:* este programa se encarga de ofrecer a los docentes que fungirán como tutores, capacitaciones generales y específicas en las

modalidades de tutoría que el SIT presenta. Algunas áreas de capacitación que se resulta conveniente promover son:

- Concepto de la formación integral.
- La tutoría académica como instrumento para mejorar la calidad del proceso educativo y como motor de la calidad educativa.
- Modelos de intervención tutorial.
- Manejo de Herramientas tutoriales y técnicas de trabajo grupal.
- Características de la adolescencia y de la juventud temprana.
- Estilos de aprendizaje.
- Procesos de aprendizaje autodirigidos (aprender a aprender) y desarrollo de habilidades cognitivas y metacognitivas.
- Identificación de problemas de conducta.
- Marco filosófico, modelo pedagógico y normatividad institucional.
- Metodologías y técnicas de apoyo a la tutoría.
- Diseño, desarrollo y evaluación de programas tutoriales.

*Programa Institucional de tutorías:* es el que se encarga de coordinar y administrar los cuatro tipos de tutorías ejercidas en el SIT. Para ello se debe contar con un coordinador. Del mismo modo, se encarga de diagnosticar con la información del perfil estudiantil, el tipo de tutoría y el tutor a cada grupo de estudiantes o cada estudiante. Los elementos que debe comprender este diagnóstico estudiantil son fundamentalmente:

- a) origen y situación social;
- b) Condiciones de estudio;

c) Orientación vocacional, propósitos educativos y ocupacionales;

d) Hábitos de estudio y prácticas escolares;

e) Actividades culturales, de difusión y extensión universitaria.

*Tutoría de Orientación Profesional (TOP):* la que reciben los estudiantes de último año o ciclo, y que puede dirigirse a orientar sobre bolsa de trabajo, preparación de la hoja de vida, colocación laboral.

*Tutoría general:* se ofrece al estudiantado de nuevo ingreso con el objetivo de inducir y aclimatar al estudiante al nuevo ambiente de aprendizaje.

*Tutoría Académica:* la que se ofrece para problemas del aprendizaje, en general.

*Mentoría:* esta versión de tutoría se realiza con el apoyo de estudiantes de último año, alrededor de una asignatura o temática específica en la que algún tutorado necesite apoyo.

## **2.2 Actores**

*Perfil del estudiante.* Puesto que las modalidades de tutoría con que se organiza el SIT comprende la grupal y la personalizada, se apuntan algunos elementos de juicio que permiten establecer si un estudiante necesita o no tutoría.

- Su condición socioeconómica. Es necesario conocer con cierto margen de exactitud la condición socioeconómica del estudiante. En muchos casos la

deserción obedece a este factor y la Universidad debe estar preparada para ofrecer algunas alternativas factibles al estudiante.

- Desarrollo alcanzado por el estudiante de sus habilidades cognitivas, así como de sus hábitos de estudio. La repitencia y baja eficiencia terminal suele acontecer porque a sabiendas la IES que buena parte de sus estudiantes no tiene suficientemente desarrolladas algunas de las habilidades cognitivas necesarias para el éxito académico, no implementa planes de mejora o atención al respecto.
- Necesidad de una orientación vocacional efectiva. Puede en algunos casos resultar frustrante para un estudiante descubrir después de año y medio de estudios que no es la carrera que quiere estudiar, situación evitable si cada estudiante cuenta con una orientación vocacional que le ayude a decidir la carrera.

*Perfil del tutor.* Este se ha elaborado con las líneas generales que apunta la ANUIES, y con las sugerencias/observaciones que los estudiantes han vertido en la encuesta que se les administró. Unas tienen que ver con competencias profesionales y otras con actitudes.

Competencias del tutor	Actitudes del tutor
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplio conocimiento de la filosofía educativa subyacente a la institución y a la modalidad educativa y curricular.</li> <li>• Amplio conocimiento del marco institucional tanto en sus aspectos administrativos como académicos.</li> <li>• Ser profesor de carrera y de tiempo completo.</li> <li>• Deberá tener un amplio conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar una actitud ética y empática.</li> <li>• Inspirar confianza y aceptación de los tutorados.</li> <li>• ser creativo para aumentar el interés del tutorado, crítico, observador y conciliador.</li> <li>• Poseer un equilibrio entre la relación afectiva y cognoscitiva, para una</li> </ul>

<p>acerca de la profesión sobre la que ofrece orientación a sus tutorados; sobre sus ventajas, desventajas, potencialidades y limitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer planteamientos teóricos y prácticos acerca de los estilos de aprendizaje de los jóvenes.</li> <li>• Un mediador de los contenidos curriculares.</li> </ul>	<p>delimitación en el proceso de la tutoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abierto al diálogo y la comunicación significativa.</li> <li>• Generador del aprendizaje significativo.</li> <li>• Un transmisor de valores</li> </ul>
---	--

*Funciones del tutor.* Estas se han clasificado en tres categorías básicas que corresponden a diferentes actividades: a) funciones administrativas; b) desarrollo de sus competencias para fungir como tutor; c) las relacionadas con la acción tutorial en sí.

Las funciones correspondientes a la primera categoría son las siguientes:

- Elaborar su Plan de Acción tutorial, tomando en cuenta los tiempos específicos que dedicará a esta función docente.
- Mantenerse informado sobre los aspectos institucionales y específicos del estudiante para optimar su influencia en el desarrollo del alumno.
- Sistematizar y llevar un registro de los alumnos a los que se da tutoría.
- Conocer en los mecanismos institucionales que se establezcan para evaluar la actividad tutoría, así como diversas formas de resolver problemas estudiantiles dentro de la institución educativa.
- Comprender la filosofía educativa de la Utec, su modelo pedagógico, y las características del plan de estudios de las diferentes carreras de la facultad según su especialización.

Las funciones relacionadas con el desarrollo de sus competencias tienen que ver con:

- Recibir capacitación necesaria para la actividad tutorial.
- Recibir retroalimentación en aspectos relacionados con su estabilidad emocional y su actitud como docente tutor.

Las funciones propias de la acción tutorial se conjuntan de acuerdo con la ANUIES así:

- Orientar al estudiante en los problemas académicos y personales que surjan durante su recorrido formativo (dificultades en el aprendizaje; relaciones maestro - alumno; relaciones entre alumnos; etc.).
- Apoyar al estudiante en la toma de decisiones relativas a la construcción de su trayectoria formativa de acuerdo con su vocación, intereses y capacidades.
- Asesorar al estudiante en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo apropiada para las exigencias de la carrera.
- Dar seguimiento al estudiante en la superación de sus dificultades de aprendizaje y la satisfacción de sus necesidades especiales a fin de provocar las respuestas educativas adecuadas y oportunas.
- Sugerir al estudiante actividades extracurriculares para fortalecer su desarrollo profesional, sus actitudes participativas y habilidades sociales de forma que se facilite su integración al entorno sociocultural de la universidad.
- Generar condiciones que faciliten una relación de confianza a fin de conocer aspectos de la vida personal del estudiante, y que, innegablemente influyen directa o indirectamente en su desempeño.
- Brindar atención especializada a ciertas necesidades personales y sociales, y también a necesidades académicas especiales, que rebasan la preparación, el

tiempo y las finalidades de la atención formativa que es propia de los programas docentes.

**IV) Recomendaciones para la implementación del SIT en la UTEC.** La mayoría de las recomendaciones que a continuación se deben considerar advirtiendo claramente que a este documento le hace falta el desarrollo de la propuesta metodológica, así como el estudio de factibilidad económica. La primera ausencia se debe a la falta de información pertinente sobre el Programa de tutorías; la segunda, porque tal propuesta rebasa los objetivos de la investigación que dio pie a esta propuesta.

1. **Contexto institucional adecuado.** Es necesario posicionar institucional y nacionalmente la importancia pedagógica de la tutoría. En tal sentido, la interior de la UTEC debe aprovecharse el hecho positivo de contar con un programa de tutores, pero que necesita integrar y coordinar con otras instancias académicas y administrativas en función del bienestar estudiantil y el clima institucional.
2. Se recomienda anclar el SIT a **condiciones normativas, laborales, financieras, administrativas y de gestión**, que faciliten las actividades, los procesos y la acción tutorial en sí misma.
3. En la medida de lo posible, la Utec debe instaurar un sistema colegiado de la actividad docente entre el profesorado, en la que se incluye el trabajo de tutorías.
4. Se recomienda que el ejercicio de la acción tutorial se potencie con capacitaciones a tutores en el área del *coaching ontológico*, pues las ventajas

que este modelo de trabajo ofrece se ajustan, si no a la totalidad, si a la mayoría de objetivos y fines de la tutoría.

5. Realizar desde el Decanato de Estudiantes los esfuerzos necesarios para articular las distintas instancias de apoyo académico y administrativo cuya colaboración es necesaria para la realización de la acción tutorial.
6. En general, desarrollar un Sistema Institucional de Tutoría requiere de las siguientes condiciones (ANUIES):

- Una adecuada planificación.
- Congruencia entre los fines, objetivos y recursos del sistema.
- Una programación equilibrada de la actividad tutorial, que tome en cuenta la carga académica de los profesores tutores, los horarios y las actividades de investigación.
- Una adecuada distribución de personas y tareas en la actividad tutorial.
- Espacios adecuados para la tutoría en la institución.
- Tiempo suficiente del tutor y de los alumnos para la tutoría.
- Capacitación previa de los docentes como tutores.

## REFERENCIAS

- ANUIES, Programa Institucional de tutorías. Documento disponible en [http://www.anuies.mx/servicios/d\\_estrategicos/libros/lib42/000.htm](http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/000.htm) (consultado 19 de febrero de 2011)
- De Alba A. (1997) *El curriculum universitario de cara al nuevo milenio*. CESU, UNAM. México.
- Campos Hernández. M. A., (2005) *Construcción del conocimiento en el proceso educativo*. CESU, UNAM, México.
- Cano Gonzalez, R. & Pedro, A. P. (2008). *Programa Orienta: Plan de acción tutorial universitaria para estudiantes de primer curso*. Contextos educativos 11. España.
- Gallego Badillo, R. (2001) *Discurso sobre constructivismo*, Mesa Redonda, Magisterio, Colombia.



**CPTU**  
**CUESTIONARIO SOBRE PROGRAMA DE TUTORES**  
**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA.**

Nombre \_\_\_\_\_

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Trabaja si \_\_\_ No \_\_\_

Carrera \_\_\_\_\_ CUM \_\_\_\_\_

Estado Familiar \_\_\_\_\_ N° de Carné \_\_\_\_\_

**Indicaciones**

Este cuestionario tiene como propósito valorar el programa de tutores de la UTEC (CPTU). Por lo que solicitamos tu colaboración llenando este cuestionario. Para cada una de las frases o preguntas debes contestar marcando con una X la casilla que corresponda a lo que ha sido tu experiencia en el programa de tutores conforme a la siguiente indicación:

Totalmente en desacuerdo = 0  
En desacuerdo = 1  
De acuerdo = 2  
Totalmente de acuerdo = 3

	<b>I. ACTITUD EMPÁTICA</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El tutor muestra disposición para el desarrollo de la tutoría	0	1	2	3
2	La cordialidad del tutor crea un clima de confianza para exponerle problemas	0	1	2	3
3	El tutor muestra interés en los problemas académicos y personales que afectan mi rendimiento académico	0	1	2	3
4	El tutor muestra una actitud equitativa y de igualdad.	0	1	2	3
5	El número de tutorías que recibí fueron suficientes.	0	1	2	3
6	El tutor me trato con respeto y atención.	0	1	2	3
7	El tutor mostró capacidad para escuchar mis problemas académicos y personales.	0	1	2	3
8	Mi tutor asignado fue accesible.	0	1	2	3
9	El nombre de mi tutor es:				

	<b>II. ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
10	El Programa de tutores (PTU) me ayudó a responder dudas sobre la carrera a estudiar.	0	1	2	3
11	El tutor me orientó sobre las carreras, sus asignaturas y créditos.	0	1	2	3
12	El proceso de orientación profesional brindado por el PTU me sirvió para conocer mejor mis aptitudes y capacidades.	0	1	2	3
13	El tutor mostró capacidad para integrarme a la vida universitaria.	0	1	2	3
14	El proceso de orientación profesional brindado por el PTU me sirvió para conocer mejor mis intereses y personalidad.	0	1	2	3
15	La información que brindó el PTU sobre las carreras que ofrece la UTEC fue útil para seleccionar la carrera.	0	1	2	3
16	La retroalimentación ofrecida por el tutor sobre la carrera a estudiar fue oportuna.	0	1	2	3

	<b>III. DESARROLLO ACADÉMICO</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
17	El tutor resolvía mis dudas académicas	0	1	2	3
18	El Programa de tutores me brindó apoyo académico para garantizar el aprovechamiento de mis estudios.	0	1	2	3
19	La tutorías académicas fueron oportunas.	0	1	2	3
20	El tutor me orientó en metodología y técnicas de estudio	0	1	2	3
21	El tutor me orientó para elaborar un plan de estudio en función de mis tareas académicas.	0	1	2	3
22	El PTU me orientó sobre como consultar e investigar en la biblioteca.	0	1	2	3
23	En el PTU recibí orientación respecto a la forma en que se realizan los trabajos escritos con el fin de obtener buenos resultados de aprendizaje.	0	1	2	3
24	El tutor mostró capacidad para diagnosticar mis dificultades de	0	1	2	3

	aprendizaje.				
25	El tutor mostró capacidad para estimular el estudio independiente.	0	1	2	3
26	EL PTU ofreció a sus estudiantes talleres sobre hábitos de estudio a fin de superar las dificultades de aprendizaje.	0	1	2	3
27	Mi nota de la Paes rondó entre	10-9	8-7	6-5	4-3

	<b>IV. DESARROLLO PERSONAL</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
28	El PTU desarrolló suficientes actividades a fin de favorecer mi integración como estudiante de primer año a la vida universitaria.	0	1	2	3
29	El PTU me proporcionó suficiente orientación acerca de la UTEC, su organización, funcionamiento, dependencias y unidades.	0	1	2	3
30	El PTU desarrolló actividades (charlas, talleres, grupos de autoayuda, etc.) que me permitieron conocerme mejor a mí mismo y a los demás.	0	1	2	3
31	El PTU fomentó mi participación en actividades deportivas y culturales de la Utec.	0	1	2	3
32	El PTU me ayudó a ser un estudiante más autónomo.	0	1	2	3
33	El tutor contribuyó a mantenerme motivado durante mi primer año de estudio.	0	1	2	3
34	Mi autoestima mejoró por haber participado en el PTU.	0	1	2	3
35	El PTU favoreció mi vivencia de los valores académicos de la Utec.	0	1	2	3
36	¿Qué observaciones harías al PTU?				
37	¿Qué sugerencia y recomendaciones harías al PTU?				