

## Medición de la satisfacción de la Tutoría en los estudiantes de nivel superior. Comparativa de la Licenciatura en Economía y Comercio Internacional

### Measurement of the satisfaction of the Tutoring in the students of superior level. Comparison of the Degree in Economics and International Trade

BALDERAS-ÁVILA, María Magdalena\*† & MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel

*Universidad de Guanajuato, Fracc. El Establo Marfil s/n. Guanajuato, Gto.*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *María Magdalena, Balderas-Ávila*

ID 1<sup>er</sup> Coautor: *Mónica Isabel, Mejía-Rocha*

Recibido Septiembre 26, 2018; Aceptado Diciembre, 10 2018

#### Resumen

La tutoría es un proceso de acompañamiento al alumno, donde los tutores lo guían en su formación académica, profesional, vocacional y personal mediante acciones tutoriales: orientación, información y canalización, de ello dependerá la satisfacción del estudiante en la tutoría brindada por parte de su tutor académico. Este estudio tiene la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes haciendo una comparativa entre dos licenciaturas sobre el desempeño de sus tutores académicos y sus asesores pares. El cuestionario aplicado consta de dos partes, la primera parte se refiere a la satisfacción de los estudiantes ante la tutoría académica y la segunda parte sobre la "Asesoría de Pares". El objeto de estudio fueron 69 estudiantes de la Licenciatura en Economía y 211 en la Licenciatura de Comercio Internacional encuestados del rango de edades entre 18 y 26 años de. Dentro de los principales resultados, se pudo conocer que los estudiantes consideran la importancia de su formación para la actividad tutoría en los que consideran necesario que su tutor académico le oriente e informe con los temas más recurrentes y problemáticas actuales que presentan los estudiantes.

**Satisfacción, Actividad tutorial, Perfil de estudiante, Programa de Tutoría**

#### Abstract

Tutoring is a process of accompaniment to the student, where the tutors guide their academic, professional, vocational and personal training through tutorial actions: guidance, information and channeling, depending on the student's satisfaction in the tutoring provided by their academic tutor. This study aims to assess the degree of student satisfaction by making a comparison between two degrees on the performance of their academic tutors and their peer counselors. The applied questionnaire consists of two parts, the first part refers to the satisfaction of the students before the academic tutoring and the second part about the "Peer Counseling". The object of study was 69 students of the Bachelor in Economics and 211 in the Bachelor of International Trade surveyed from the range of ages between 18 and 26 years of age. Among the main results, it was known that students consider the importance of their training for the tutoring activity in those who consider it necessary for their academic tutor to guide and report on the most recurrent issues and current problems presented by students.

**Satisfaction, Tutorial activity, Student profile, Tutoring program**

**Citación:** BALDERAS-ÁVILA, María Magdalena & MEJÍA-ROCHA, Mónica Isabel. Medición de la satisfacción de la Tutoría en los estudiantes de nivel superior. Comparativa de la Licenciatura en Economía y Comercio Internacional. Revista de Sistemas y Gestión Educativa. 2018, 5-17: 12-17.

\*Correspondencia al Autor (Correo electrónico: mm.balderas@ugto.mx)

†Investigador contribuyendo como primer Autor.

## Introducción

La tutoría académica se entiende por una serie de actividades, académicas, disciplinarias, orientadores que realiza el tutor en un grupo en relación con sus tutorados. La tutoría se define como el acompañamiento a lo largo de su trayectoria académica por parte un docente, el objetivo es buscar la integración y permanencia del estudiante en la Universidad para mejorar su rendimiento académico (ANUIES, 2000: 4)

(Romo,2010) Los retos de las instituciones educativas para mejorar la calidad y la eficiencia han significado una constante para mejorar el sistema educativo. La evaluación en el medio educativo es importante, es una necesidad, un enfoque y un conjunto de instrumentos con la finalidad de conocer, reconocer y transformar un sistema educativo, hacia un mayor grado de calidad.

(Córdoba, 2007) la calidad de la educación depende de la rigurosidad de la evaluación, resulta complicado debido a que se convierte en algo forzoso u obligatorio para los estudiantes y no siempre resulta fácil, pero mediante a ella nos permite conocer el grado de avance de los procesos educativos, en este caso conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en la Tutoría Académica y las herramientas que se utilizan para llevar a cabo este proceso de acompañamiento, se convierte en una valiosa la información.

ANUIES (2000) Una evaluación a los estudiantes para conocer su percepción responde a la necesidad de renovar y transformar las prácticas tutoriales adaptando nuevas formas personalizadas y con innovadores ejes temáticos para la formación en nivel superior.

## Justificación

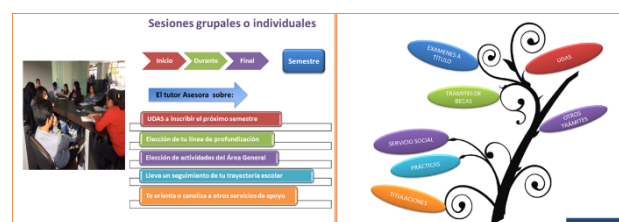
Es importante mencionar que la acción tutorial requiere de un proceso de formación en los docentes para enfrentar los retos actuales de acuerdo con el perfil de cada Licenciatura. Los estudiantes- tutorados deben ser responsables de sí mismos, es por ello que deben de acudir a sus sesiones de Tutoría para desarrollar sus habilidades cognitivas para el logro de sus competencias, con el apoyo de su tutor académico.

## Beneficios de la Tutoría

Lucas (2000) menciona los beneficios que tienen los tutores y tutorados en su interacción, obtención de becas, soporte, colaboración en investigaciones, consejos, etc.

Los beneficios de contar con un tutor, en el caso de las Licenciaturas comparadas son:

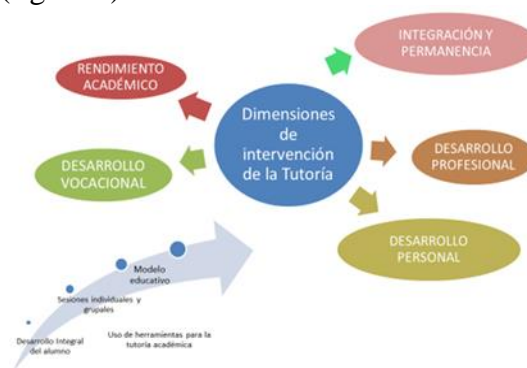
- Se realizan sesiones de tutoría grupales e individuales donde el tutor convoca a sus tutorados vía correo electrónico a través de una plataforma, los estudiantes deben tener 3 visitas con su tutor durante el semestre como mínimas. El objetivo y contenido de las acciones tutoriales por parte de su tutor es: orientar, informar y canalizar al estudiante.



**Figura 1** Beneficios de la Tutoría Académica

Fuente: *Elaboración Propia*

La Tutoría Académica consiste en el proceso de acompañamiento de tipo personal y académico a lo largo del proceso educativo para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social. Este acompañamiento lo realiza principalmente un profesor quien apoya durante la trayectoria académica del estudiante, y se complementa con otras actividades que organiza la Coordinación de Tutoría de la División para atender aquellas necesidades identificadas en los alumnos. La Tutoría bajo nuestro esquema de trabajo contempla cinco dimensiones de intervención (figura 2).



**Figura 2** Dimensiones de la Tutoría. Recuperada a partir del programa institucional de Tutoría de la Universidad de Guanajuato: [www.ugto.mx/servicios-academicos/tutoria](http://www.ugto.mx/servicios-academicos/tutoria).

A continuación, se realiza un cuadro comparativo entre la Licenciatura en Economía y la Licenciatura de Comercio Internacional, se aplicó un cuestionario para hacer un análisis de medición de la satisfacción de tutoría en los estudiantes.

### Metodología

A fin de contar con resultados con una perspectiva amplia y profunda, se realizó una investigación de tipo de campo, con un enfoque cualitativo con apoyo de elementos cuantitativos en donde se utilizaron herramientas tales como el análisis de datos, cuestionarios semiestructurados para fin de obtener una investigación fiable que permita realizar estrategias y aportes para la tutoría académica.

### Población de estudiantes:

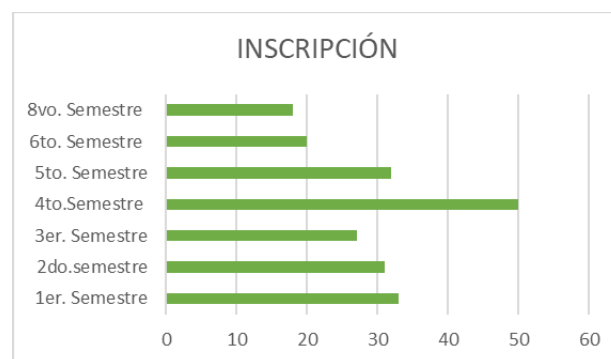
Licenciatura en Economía 141 estudiantes  
Licenciatura en Comercio Internacional 959 estudiantes. La muestra de encuestas aplicadas es 69 alumnos de la Licenciatura en Economía:

INSCRIPCIÓN	NO. DE ESTUDIANTES
1er. Semestre	30
2do.semestre	11
3er. Semestre	15
4to.Semestre	17
5to. Semestre	20
6to. Semestre	18
8vo. Semestre	10
	121



La muestra de encuestas aplicadas es de 211 alumnos de la Licenciatura en Comercio Internacional.

INSCRIPCIÓN	NO. DE ESTUDIANTES
1er. Semestre	33
2do.semestre	31
3er. Semestre	27
4to.Semestre	50
5to. Semestre	32
6to. Semestre	20
8vo. Semestre	18
TOTAL	211



### Resultados

#### Economía

- Se aplicaron 69 encuestas
- Ingreso Anual
- Semestres: 2do., 4to., 6to.y 8vo.
- La inscripción del “2do. Semestre” prevalece con más cantidad de encuestas aplicas.
- La edad prevaleciente en las encuestas es de “19 años”.
- El género prevaleciente en las encuestas es el: “femenino”.
- La procedencia prevaleciente en las encuestas son los: “Residentes de Guanajuato”.
- El 85.50% de los estudiantes encuestados “si conoce a su tutor”.
- Los estudiantes que no conocen a su tutor, el 40% “si saben dónde averiguar “quien es su tutor.
- El 30% de los estudiantes encuestados que no conocen a su tutor mencionan que “no les interesa hablar con su tutor”.
- El 73.91% de los estudiantes “si se han puesto en contacto con su tutor” y el 27.53% mencionan que le “mandaron correo electrónico”.
- El 73.91% de los estudiantes mencionan que su tutor “si se han puesto en contacto con ellos” y el 31.88% mencionan que les “mando correo electrónico”.
- El 27.53% de los estudiantes encuestados menciona que ha visitado a su tutor “más de 1 a 3 veces” en el último semestre.
- Los estudiantes que no acudieron a sesiones de tutoría en el último semestre, el 20.28% mencionaron que “no tuvieron el tiempo para verlo”.
- Los estudiantes que acudieron a sesiones de tutoría, el 31.88% menciona que los temas tratados con más frecuencia son las “asesorías para materias”.

- El 46.37% de los estudiantes encuestados suelen tener contacto con su tutor en su “cubículo”.
- El 42.02% ha tenido un trato “muy bueno” por parte de su tutor.
- El 27.53% está satisfecho “totalmente de acuerdo” con su tutor y el 24.63% está “de acuerdo”
- El 59.52% de los estudiantes encuestados “No” consideran solicitar un cambio de tutor.
- El 43.47% de los estudiantes encuestados “Si” saben como hacer un cambio de tutor
- El 47.82% está “totalmente de acuerdo” con el servicio de tutoría en general, el 33.33% están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.
- El 46.37% menciona que un tutor académico ha impactado en su trayectoria académica con base a su “rendimiento académico”, el 21.73% con su “desarrollo vocacional” y el 18.84% con el “desarrollo personal”
- El 69.66% de los estudiantes encuestados no contestaron la pregunta, pero el 8.53% menciona que ha visitado a su tutor “1 vez” en el último semestre.
- Los estudiantes que no acudieron a sesiones de tutoría en el último semestre, el 30.80% mencionaron que “no tuvieron el tiempo para verlo”.
- Los estudiantes que acudieron a sesiones de tutoría, el 76.30% no respondieron la pregunta, pero el 9.04% menciona que los temas tratados con más frecuencia son las “asesorías para materias”.
- El 19.43% de los estudiantes encuestados suelen tener contacto con su tutor mediante “correo electrónico”.
- El 17.53 % ha tenido un trato “muy bueno” por parte de su tutor.
- El 17.06% está satisfecho “totalmente de acuerdo” con su tutor y el 24.63% está “de acuerdo”
- El 57.34% de los estudiantes encuestados “No” consideran solicitar un cambio de tutor.
- El 33.64% de los estudiantes encuestados “Si” saben como hacer un cambio de tutor
- El 24.64% está “de acuerdo” con el servicio de tutoría en general, el 21.08% están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.
- El 15.63% menciona que un tutor académico ha impactado en su trayectoria académica con base a su “rendimiento académico”, el 21.73% y el 8.05% con el “desarrollo personal”

### Comercio Internacional

- Se aplicaron 211 encuestas
- Ingreso semestral
- Se aplicaron encuestas a los semestres: 1ero., 2do., 3ero., 4to., 5to., 6to. y 7mo.
- La inscripción del “4to. Semestre” prevalece con más cantidad de encuestas aplicadas.
- La edad prevaleciente en las encuestas es de “20 años”
- El género prevaleciente en las encuestas es el: “femenino”
- La procedencia prevaleciente en las encuestas son los: “Residentes de Guanajuato”
- El 46.91% de los estudiantes encuestados “si conoce a su tutor”
- Los estudiantes que no conocen a su tutor, el 41.07% “si saben donde averiguar “quien es su tutor.
- El 7.10% de los estudiantes encuestados que no conocen a su tutor mencionan que “no les interesa hablar con su tutor”
- El 35.54% de los estudiantes “si se han puesto en contacto con su tutor” y el 15.63% mencionan que hablo con su tutor “fuera del aula y/o cubículo”
- El 30.80% de los estudiantes mencionan que su tutor “si se han puesto en contacto con ellos” y el 26.06% mencionan que les “mando correo electrónico”.

### Asesores Pares

#### Economía

- El 69.56% de los estudiantes encuestados “si” conocen la Asesoría de Pares
- El 81.15% de los estudiantes “si” han recibido asesoría académica por parte de otro estudiante.
- El 15.94% de los estudiantes encuestados que no han acudido a las asesorías, el 13.17% “si” les gustaría tener un asesor par.
- El 49.27% de los estudiantes encuestados están “totalmente de acuerdo” y el 24.63% están “de acuerdo” con las asesorías que han recibido.
- Las temáticas que más se abordaron en las asesorías fueron “Asesoría de materias” con el 78.26%.

### Comercio Internacional

- El 26.05% de los estudiantes encuestados “si” conocen la Asesoría de Pares
- El 20.85% de los estudiantes “si” han recibido asesoría académica por parte de otro estudiante.
- El 71.09% de los estudiantes encuestados que no han acudido a las asesorías, el 47.16% “si” les gustaría tener un asesor par.
- El 76.30% de los estudiantes encuestados que acudieron asesorías no respondieron la pregunta, pero” y el 13.27% están “de acuerdo” con las asesorías que han recibido.
- Las temáticas que más se abordaron en las asesorías fueron “Asesoría de materias” con el 14.21%.

### Discusión de Resultados y Conclusiones

Con esta comparativa de las Licenciaturas en Comercio Internacional y Economía se llega a la conclusión que cada programa educativo tiene distintas necesidades acordes al perfil de los estudiantes. Dentro de las áreas de oportunidad más significativas que se lograron identificar una vez que se realizó el diagnóstico con estudiantes de la Licenciatura en Economía es que “si” conocen a su tutor académico y algunos estudiantes no lo han visitado el último semestre por falta de tiempo, pero si se han contactado con su tutor a lo largo de su estancia académica en la Universidad de 1 a 3 veces, el medio de contacto más recurrente es el correo electrónico y lo han visitado en su cubículo, han recibido un trato bueno, se sienten satisfechos y no consideran solicitar un cambio de tutor.

Los temas más frecuentes por lo que buscan a su tutor es para “asesorías de materias”. Su tutor ha impactado en su trayectoria académica en el rendimiento académico, desarrollo vocacional y desarrollo personal. Se ha propuesto un programa de “asesores pares” que se considera como una herramienta esencial en dicho programa, lo anterior, a fin de fortalecer el programa general de Tutoría académica en el nivel Superior.

La asesoría de pares contribuye al desarrollo del potencial del individuo desde el acompañamiento. Este proceso surge generalmente a partir del interés expreso del asesorado.

De acuerdo con el diagnóstico realizado con estudiantes de la Licenciatura en Economía mencionan que, si conocen la asesoría de pares y han acudido a ellas y, se sienten totalmente satisfechos y las temáticas que más han tratado son “asesorías en materias”,

En general los estudiantes de la Licenciatura en Economía buscan fortalecer su desarrollo académico mediante asesorías por parte de su tutor académico y los asesores pares. En la Licenciatura en Comercio Internacional, no han visitado a su tutor con mucha frecuencia debido a falta de tiempo, pero si se han contactado con su tutor a lo largo de su estancia académica en la Universidad por lo menos 1 vez en el último semestre, el medio de contacto que utilizan es el correo electrónico y lo han visto fuera del aula, a pesar de que no han tenido mucho acercamiento, no consideran solicitar un cambio de tutor.

Impactado en su trayectoria académica en el rendimiento académico, y desarrollo personal. En comparativa con ambos programas, en el caso de la Licenciatura en Economía las “asesorías de materias” tanto del tutor como del asesor par, prevalece el interés por acudir a sus sesiones de tutoría debido a que impacta en su rendimiento académico en beneficio a mejorar su trayectoria académica. En cambio, en la Licenciatura en Comercio Internacional no son tan frecuentes en sus sesiones de tutoría y a pesar de ello, no les interesa solicitar un cambio de tutor, reconociendo que no han tenido el tiempo para visitarlo.

### Referencias

ANUIES (2000). Programas Institucionales de Tutorías. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior, México, ANUIES.

Córdoba G., (2007). “La evaluación de los estudiantes: una discusión abierta, en Revista Iberoamericana de Educación. [www.rieoei.org](http://www.rieoei.org).

Lucas, J. (2000). Mentoring as a manifestation of generativity among university faculty. Thesis of PhD, George Fox University.

Programa Institucional de Tutoría UG.  
Recuperado a partir de:  
<http://www.ugto.mx/servicios-academicos/tutor>.

Romo, L (2010). La percepción del estudiante sobre la acción Tutorial. ANUIES. Dirección de medios Editoriales, primera edición, México D.F.