



Revista RedCA

ISSN: 2594-2824

ISSN-L: 2594-2824

fcarretob@uaemex.mx

Universidad Autónoma del Estado de México  
México

Torres Hamdan, Yamel Zabdi; Duarte Troche, María del Carmen; Rivera Ramírez, Fabiola  
Función Tutorial, percepción de los estudiantes de Técnico Superior Universitario en Paramédico  
Revista RedCA, vol. 1, núm. 3, 2019, pp. 2-22  
Universidad Autónoma del Estado de México  
., México

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=748781530002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante  
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

## ***Función Tutorial, percepción de los estudiantes de Técnico Superior Universitario en Paramédico***

**Yamel Zabdi Torres Hamdan<sup>1</sup>**

[yazato\\_9@yahoo.com.mx](mailto:yazato_9@yahoo.com.mx)

**María del Carmen Duarte Troche<sup>1</sup>**

**Fabiola Rivera Ramírez**

[frr1024@gmail.com](mailto:frr1024@gmail.com), [fabiola.rivera@utvtol.edu.mx](mailto:fabiola.rivera@utvtol.edu.mx)

Dirección de Paramédico y Protección Civil

Universidad Tecnológica del Valle de Toluca

**Recepción:** 17 octubre 2018

**Aprobación:** 31 octubre-2018

### **Resumen**

Las universidades deben de ir más allá de un apoyo puntual en el proceso de aprendizaje para la formación de profesionales capaces de satisfacer las demandas del mercado. La tutoría, es una herramienta privilegiada para responder a esta solicitud, al ser es un proceso de acompañamiento en el cual hay una responsabilidad compartida entre el profesor y estudiante, cuya finalidad es mejorar la calidad de la educación al ajustarse a las necesidades de cada alumno. El objetivo es evaluar la percepción de la tutoría de los alumnos de Técnico Superior Universitario en paramédico (TSUP). Estudio transversal y descriptivo. Mediante los formularios Google se adaptó y aplicó un cuestionario tipo Likert diseñado en la Universidad Autónoma de Querétaro para evaluar la función tutorial individual (Alfa de Cronbach de 0.96) de los alumnos de TSUP. Se realizó estadística descriptiva, se compararon las medias mediante un análisis de varianza de una vía Kruskal-Wallis, y la prueba de U de Mann-Whitney, considerado una  $p < 0.05$ , Además de un análisis componentes principales (APC), índice KMO 0.96. Se encuestó al 59% de 182 estudiantes inscritos en TSUP, 69% modalidad escolarizada 55% femenino con edad promedio de  $24.05 \pm 7.36$  años. El 78% se encuentra satisfecho con la tutoría. Las fortalezas: son el trato con respeto y atención, la formación profesional especializada y conoce la normatividad institucional para aconsejarte. Las áreas de oportunidad son la facilidad para localizar al tutor, la tutoría ha mejorado tu desempeño académico y la integración a la universidad. La función tutorial es una intervención clave para detectar a tiempo las necesidades académicas y emocionales de los alumnos, con el propósito de disminuir la deserción y aumentar la

terminación de su formación profesional. Los estudiantes refieren sentirse satisfechos con la tutoría, sin embargo, hay puntos que deben atenderse.

**Palabras clave:** Tutoría, satisfacción, Técnico Superior Universitario, Paramédico

### ***Tutorial function, perception of the students of Higher University Technician in Paramedic***

#### **Abstract**

Universities must go beyond a punctual support in the learning process for the training of professionals capable of satisfying the demands of the market. Mentoring is a privileged tool to respond to this request, as it is a process of accompaniment in which there is a shared responsibility between teacher and student, whose purpose is to improve the quality of education by adjusting to the needs of each student. The objective is to evaluate the perception of the tutoring of students of Higher University Technician in paramedic (TSUP). Cross-sectional and descriptive study. Using Google forms, a Likert type questionnaire designed at the Autonomous University of Querétaro was adapted and applied to evaluate the individual tutorial function (Cronbach Alpha 0.96) of TSUP students. Descriptive statistics were performed, the means were compared by means of an analysis of variance of a Kruskal-Wallis route, and the Mann-Whitney U test, considered a  $p < 0.05$ , In addition to a principal component analysis (APC), KMO index 0.96. It was surveyed 59% of 182 students enrolled in TSUP, 69% school modality 55% female with average age of  $24.05 \pm 7.36$  years. 78% are satisfied with tutoring. The strengths: are the treatment with respect and attention, specialized professional training and knows the institutional regulations to advise you. The areas of opportunity are the facility to locate the tutor, the tutoring has improved your academic performance and the integration to the university. The tutorial function is a key intervention to detect in time the academic and emotional needs of students, with the purpose of reducing dropout and increasing the completion of their professional training. Students report being satisfied with tutoring, however, there are points that need to be addressed.

**Keywords:** Tutoring, Satisfaction, University Advanced Technician, Paramedic

## Introducción

Los cambios en la sociedad del siglo XXI han planteado retos de enorme complejidad para la educación superior (ES), que ya no puede consistir en solo la formación técnica, sino que además debe preparar al alumnado a través de los procesos enseñanza-aprendizaje con una formación integral que aporte soluciones a los problemas sociales desde el ejercicio de su profesión, conduciéndolo a la culminación exitosa de los estudios universitarios (González, L. C., París, M. P., y Español, S. A, 2015; Martínez Clares, P., Pérez Cusó, F. J., y González Morga, N., 2019; Morales Estrella, NG. et al., 2016).

Por lo que en México, existe un gran interés en la búsqueda de acciones innovadoras y de calidad de la ES, siendo la tutoría un recurso fundamental, para potenciar la formación integral del alumno con una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de la nación (Aguilar Morales, N., Magaña Medina, de., y Surdez Pérez, E.G., 2015).

En nuestro país los programas de tutoría en ES, son semejantes al modelo de desarrollo personal de la tradición anglosajona, donde se presta atención al bienestar de sus alumnos a través de la orientación individual, académica y profesional (Lobato Fraile, C., y Guerra Bilbao, N, 2016). Ya sea para dar cumplimiento a las políticas educativas nacionales e internacional, o a partir de las experiencias de autodiagnóstico institucional producidas al interior de las reformas universitarias de los procesos educativos, que implican el cumplimiento de los estándares para la acreditación (León Hernández y Lugo Villaseñor, 2015).

Este programa ha tenido un crecimiento notable y una gran aceptación por las Instituciones de Educación Superior (IES); como una estrategia de elevar la calidad de la ES, para enfrentar los problemas de deserción, rezago, reprobación y eficiencia terminal, los que han sido relacionados con el grado de vitalidad académica que tengan los planes de estudio, que permitan a los estudiantes un mayor nivel de incorporación,

identificación e integración de los estudiantes a la comunidad universitaria y al programa disciplinario (de la Cruz Flores, G, 2017; Narro Robles, J. y Arredondo Galván, M., 2013).

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), define a la tutoría universitaria, como una función de acompañamiento, orientación y apoyo al estudiante en su proceso de personalización de los aprendizajes y del desarrollo de las competencias, tanto a nivel personal como profesional, a lo largo de su trayectoria, con el horizonte dinámico del proyecto de vida, un proyecto personal y profesional (de la Cruz Flores, G, 2017; Lobato Fraile, C., y Guerra Bilbao, N, 2016).

La tutoría, aunque es responsabilidad de la IES y del docente, se reconoce como un derecho del estudiante, sin embargo, es él quien debe apropiarse de ella como una experiencia de crecimiento personal, porque en la universidad tendrán experiencias donde puedan desarrollar nuevas capacidades y adquirir madurez, para obtener una preparación no sólo profesional sino también personal. Además, le facilita la adaptación al ambiente universitario, mejora sus habilidades de estudio y trabajo, incrementa su aprobación, regularidad, permanencia y eficiencia terminal, al atender puntualmente los problemas específicos de su trayectoria escolar (Aguirre Benítez et al., 2017; de la Cruz Flores, G, 2017; Knopfler, S. C., Sarabia, A. A., Velázquez, M. S. G., y Meléndez, R. M. O., 2014; Marcelo Torres, NE., 2015; Montes, Alcántar, Padilla, y Pulido, 2015).

Con lo anterior expuesto, la tutoría en las IES renovó el concepto de docencia centrado "en el dar clases", así como la corresponsabilidad en la formación de los estudiantes como eje del proceso educativo. Lo que implicó decidir quién fungiría como tutor/a, en las Universidad Tecnológicas como en la mayoría de las IES, esta tarea recayó principalmente en los profesores de tiempo completo, siendo un elemento individualizador y personalizado que tiende a reconocer la diversidad del alumnado (Aguilar Nery, J., 2012; Alcalá Flores, NE., Italia Botello, M., García Urdaibay, SL., Hernández Acosta, EO., y dez Acosta, 2014).

Su función no se limita a transmitir los conocimientos incluidos en el plan de estudio (competencias específicas), sino además fomentar actitudes y valores positivos en los estudiantes (competencias transversales), facilita el aprendizaje al identificar fortalezas y debilidades del individuo en formación, promoviendo un mejor desempeño cognitivo y social, lo que refleja la calidad de la ES a través de su personal docente, programas educativos, infraestructura, etc. (Ayala-Bobadilla, NP., Naranjo-Cantabrana, MG., y Castro-Borunda, ZI., 2014; Martínez Sánchez, Conejo Carrasco, y Rodríguez Sierra, 2017).

Con la finalidad de indagar a cerca de la opinión de los estudiantes que permitan diseñar e implementar estrategias de mejora a este proceso, el objetivo del presente trabajo es conocer la percepción de los alumnos de Técnico Superior Universitario en paramédico (TSUP), de la Universidad del Valle de Toluca con respecto a la tutoría.

### **Metodología**

El presente estudio, se trata de una investigación transversal y descriptiva. Durante el cuatrimestre de mayo-agosto 2018, los alumnos de TSUP de modalidad despresurizada y escolarizada, se aplicó mediante formularios Google, el cuestionario compuesto de 22 reactivos. diseñado por la Universidad Autónoma de Querétaro para evaluar la función tutorial individual (<http://naturales.uaq.mx/tutorias/formatos/evaltutindalum.pdf>).

El cuestionario fué adaptado y clasificado para evaluar el ambiente (1, 2, 3, 4, 5, 6, 9 y 10), la metodología (7, 8, 11, 12, 13 y 16) y el programa institucional de tutoría (14, 15, 17, 18 y 19). La consistencia interna del instrumento fue determinada por el coeficiente alfa de Cronbach (0.91). Las respuestas fueron recogidas en una escala de juicio continuo tipo Likert de cinco categorías: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Más o menos de acuerdo, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo. Además, al inicio se incluyeron las variables como género, edad y modalidad escolar.

Los datos obtenidos, se expresaron en media y desviación estándar, para variables cuantitativas, y en porcentajes y frecuencias a las cualitativas, además de

calcularse los intervalos de confianza (IC 95%) para la media. A los promedios obtenidos por parámetro, género y modalidad, se sugirió un Análisis de Varianza de una sola vía (ANOVA) o una t de Student, dependiendo de la variable. Al fallar la prueba de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk, se procedió a un análisis de varianza de una vía Kruskal-Wallis, y a una prueba de U de Mann-Whitney, considerado una  $p < 0.05$ , como diferencia estadística, con el software estadístico SIGMA PLOT 13.0.

Posteriormente, se realizó un análisis de componentes principales (ACP), antes de su ejecución se verificó mediante la prueba de KMO (Kaiser-Mayer-Olkin), cuyo valor debe ser mayor a 0.5, obteniendo un índice de 0.96. El ACP, es una técnica multivariada que permite examinar la relación existente entre diversas variables cuantitativas y puede ser usada para reducir el número de variables. Las combinaciones lineales son ortogonales y en conjunto explican, la variabilidad de los datos, siendo la primera componente la que explica la mayor parte de la esta.

Para conocer las fortalezas y áreas de oportunidad de cada parámetro evaluado de acuerdo con la percepción de los alumnos, se utilizando el intervalo de confianza para la media de 3.64 (IC 95%, 0.60), que fue el promedio general. Considerando a las fortalezas, por arriba de 3.80 y a las áreas de oportunidad por debajo de 3.48.

El porcentaje de satisfacción se determinó, sumando el resultado de la pregunta 20 (satisfacción con el tutor asignado) y un punto por el promedio calculado igual o mayor al punto de corte (3.6), dando lugar a la siguiente clasificación: 2 puntos completamente satisfecho, 1 satisfecho y 0 insatisfecho. Las preguntas 21 y 22 se refieren a lo que les gusta y no del programa de tutoría, las respuestas se agruparon y se presentan en porcentajes.

## **Resultados**

La matrícula del cuatrimestre abril-mayo 2018 de estudiantes de TSUP es de 182, el 66% (120) en modalidad escolarizada y el 62% (34) en despresurizada. La encuesta se aplicó mediante formularios Google en el Laboratorio de Informática del edificio 4 de

la Universidad Tecnológica del Valle de Toluca. De los cuales participaron 108, lo que corresponde al 59% del total de alumnos, 75 estudiantes escolarizados (69%), 58 pertenecen al género femenino (54%), con edad promedio de  $24.05 \pm 7.36$  años (tabla 1).

**Tabla 1.** Características de la población estudiantil de Técnico Superior Universitario en Paramédico encuestada. Fuente: Elaboración propia

Características	N	%
N	108	100.0
Edad ( $\bar{x} \pm DE$ )	$24.05 \pm 7.36$	
<b>Género</b>		
Masculino	50	46
Femenino	58	54
<b>Modalidad</b>		
Escolarizada	75	69
Despresurizada	33	31

En la Tabla 2, se muestra los promedios obtenidos por parámetro evaluado, el promedio general es de  $3.64 \pm 0.83$ , el cual fue usado como punto de corte de satisfacción, no hubo diferencia significativa en ningún de los parámetros evaluados: los promedios fueron de  $3.72 \pm 0.98$  para ambiente,  $3.59 \pm 0.81$  a metodología y con  $3.55 \pm 0.80$  al programa institucional de tutoría. En cuanto al género y la modalidad, no hubo diferencia significativa.

**Tabla 2.** Promedio, desviación estándar (DE) e Intervalo de confianza para la media (IC 95%) obtenido para los parámetros evaluados ambiente, metodología, y Programa Institucional (PI) de tutoría ( $p < 0.05$ , \* Mann-Whitney, \*\*Kruskal-Wallis).

Característica	Promedio	DE	IC 95%	P
Promedio	3.64	0.836	0.16	--
Género				
Femenino	3.572	0.758	0.199	0.21*
Masculino	3.72	0.92	0.262	
Modalidad				
Escolarizado	3.627	0.783	0.18	0.41*
Despresurizado	3.671	0.96	0.34	
Parámetro				
Ambiente	3.726	0.981	0.187	0.16**
Metodología	3.599	0.81	0.155	
Programa Inst. Tutoría	3.554	0.807	0.154	



Se realizó un APC y rotación varimax ( $KMO = 0.96$ ,  $\chi^2=2194.881$ ,  $p< 0.001$ ), se obtuvieron 2 componentes, sin embargo, el primer componente explica el 65% de la variabilidad, los estudiantes consideran que la disposición a mantener una comunicación permanente (0.903), capacidad para escuchar problemas (0.889), y muestra el tutor buena disposición para atenderte (0.881) pertenecen al parámetro de ambiente. 9 interés en detectar tus principales dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas (0.874), y capacidad para resolver dudas académicas (0.874), son importantes para el desarrollo de la tutoría (Tabla 3).

En la figura. 1 se muestra los promedios obtenidos por cada ítem que compone los diferentes parámetros evaluados, se utilizó el intervalo de confianza para la media (IC 95%, 0.160), de 3.64, para calcular las fortalezas (barras verdes) por arriba de 3.80 (línea naranja derecha) y las debilidades (barras rojas) por debajo de 3.48 (línea naranja izquierda).

Se destaca que en cada parámetro se observa una fortaleza siendo la del tutor te trata con respeto y atención la que tiene el promedio más alto ( $4.01 \pm 1.081$ ) del parámetro ambiente (fig. 1A), seguida del tutor posee formación profesional en tu especialidad ( $3.85 \pm 0.935$ ) de metodología (fig. 1B) y por último, referente al programa institucional de tutorías (fig. 1C), el tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus intereses o problemas escolares fue el ítem con mayor promedio ( $3.83 \pm 0.942$ ).

En cuanto a las áreas de oportunidad, el ítem con la puntuación más baja referido por los estudiantes es que no es fácil localizar al tutor ( $3.31 \pm 1.71$ ), perteneciente a la metodología (fig. 1B). Otras áreas de oportunidad detectadas fueron consideras que tu participación en el programa de tutoría ha mejorado tu desempeño académico ( $3.41 \pm 0.938$ ) y la de tu integración a la universidad ha mejorado con el programa de tutoría ( $3.44 \pm 0.941$ ) del parámetro del programa institucional de tutoría (fig. 1C).

**Tabla 3.** Análisis por componentes principales

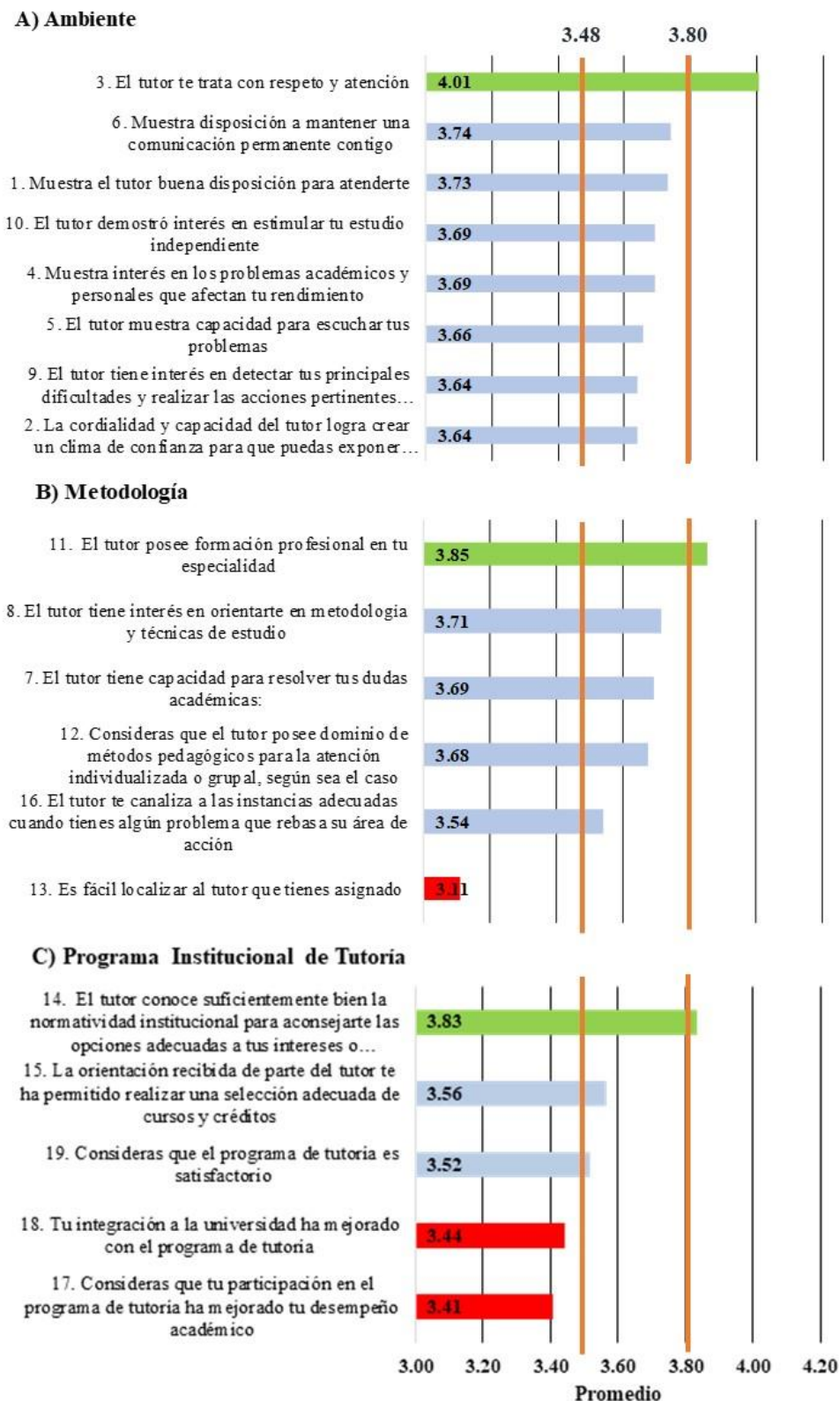
Componente principal 1	Valor	Parámetro
6. Muestra disposición a mantener una comunicación permanente contigo:	0.903	Ambiente
5. El tutor muestra capacidad para escuchar tus problemas:	0.889	Ambiente
1. Muestra el tutor buena disposición para atenderte.:	0.881	Ambiente
7. El tutor tiene capacidad para resolver tus dudas académicas:	0.874	Metodología
9. El tutor tiene interés en detectar tus principales dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas:	0.874	Ambiente
8. El tutor tiene interés en orientarte en metodología y técnicas de estudio:	0.873	Metodología
12. Consideras que el tutor posee dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, según sea el caso:	0.859	Metodología
10. El tutor demostró interés en estimular tu estudio independiente	0.848	Ambiente
14. El tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarte las opciones adecuadas a tus intereses o problemas escolares:	0.833	PI tutoría
4. Muestra interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento:	0.833	Ambiente
15. La orientación recibida de parte del tutor te ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos:	0.829	PI tutoría

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que el ambiente, no presentó área de oportunidad (fig. 1A). El 78% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las tutorías, destacando que el 58% lo está completamente (fig. 2A). En cuanto a lo que les gusta, el 39% opinó que la disposición, seguido de que consideran que es un buen programa con un 13% (fig. 2B). Y lo que no les agrada de la tutoría es la falta de tiempo para misma con un 21% y que el tutor no esté o no se presente con un 20% (fig. 2C).

Actualmente, 4 de 5 jóvenes no tienen lugar en ninguna universidad, en el país sólo se atiende al 25 por ciento de la demanda educativa en el nivel superior. En el caso del Estado de México, esta cifra es de 18 por ciento. Por lo que el subsistema de las Universidades Tecnológicas, representa una opción interesante y viable para muchos jóvenes de lugares alejados, que no cuentan con los recursos necesarios para continuar con estudios que eleven su formación académica y desempeño profesional (Pieck Gochicoa, E., y Castañeda Rivera, E., 2016).

**Figura 1.** Promedio obtenido de los ítems de la encuesta de satisfacción de la tutoría por parte de los estudiantes de Técnico Superior en Paramédico (Fortalezas: Barras verdes, Debilidades: Barras rojas, IC 95: línea naranja).



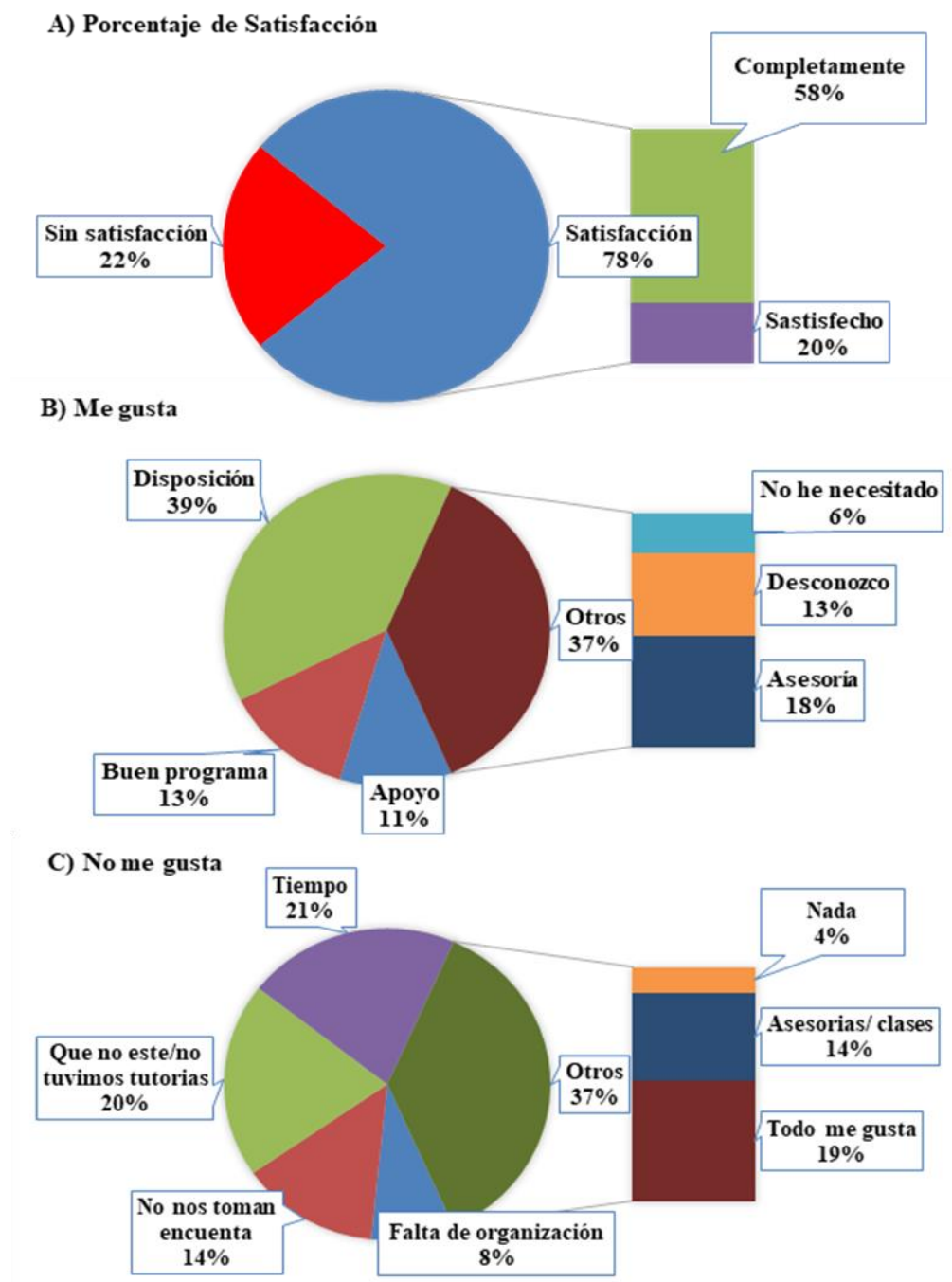
## Discusión

De acuerdo con el modelo de ES europeo, la docencia debe estar centrada en el aprendizaje del estudiante, orientada a la consecución de competencias y la incorporación las tecnologías de la información, donde el profesorado será el guía. La tutoría, en sus distintas modalidades un proceso central (Clerici y Da Re, 2018; López Martin, González Villanueva, y Velasco Quintana, 2013).

En el contexto de las IES mexicanas, esta, no surgió de una discusión de los propios actores académicos, sino como la resolución a un problema institucional con la idea de compensar académicamente a los alumnos con dificultades, y disminuir la tasa de abandono sobre todo en los primeros años de la universidad (Aguilar Nery, J., 2012; Benítez, 2018). La Universidad Tecnológica del Valle de Toluca, cuenta con el Programa Institucional de Tutoría (León Hernández y Lugo Villaseñor, 2015), que la define como el proceso de acompañamiento durante la formación profesional por competencias profesionales, que se concreta mediante atención personalizada a un estudiantes o grupo, por parte de académicos competentes (profesor de tiempo completo) y formados para esta función.

En los últimos años las IES, se han interesado por conocer la percepción de los estudiantes en distintos aspectos de la enseñanza-aprendizaje. La tutoría representa una de las principales innovaciones educativas, por lo que su implementación ha traído consigo, la posibilidad de ser evaluadas (Clerici y Da Re, 2018; Estrada Ramírez, L.J., Viveros Moreno, P., Gomez Camal, MCC. G., y Naal Espinosa, JE., 2017) en diferentes aspectos, como son la satisfacción en el ambiente, la metodología y el impacto de este programa en los estudiantes de TSUP de la UTVT, objetivo de esta investigación, siendo un trabajo pionero en el campo, al no existir algún otro trabajo realizado en esta Universidad.

**Figura. 2.** Percepción acerca de la tutoría de los estudiantes de Técnico Superior Universitario en Paramédico. A) Porcentaje de satisfacción. B) Lo que me gusta de la tutoría (%). C) Lo que no me gusta de la tutoría (%).



El nivel de satisfacción promedio de los alumnos con respecto a la tutoría es de 3.6, lo que lo sitúa en satisfecho, por arriba de la media aritmética de 3.00, para una escala de 1 a 5, motivo por el cual se utilizó este valor como punto de corte para

satisfacción. El porcentaje de satisfacción fue del 78%; considerándose completamente satisfechos si, además, estaban satisfechos con su tutor, siendo el 58% de los estudiantes los que obtuvieron estos 2 puntos, el 20% restantes, se consideró como satisfecho al contar solo con un punto. Estos resultados son semejantes a los reportados por otros autores que la sitúan por arriba el 60% (Ruiz Dyck, JA., 2018).

Los estudios de satisfacción del programa de tutoría en los estudiantes universitarios, son importantes porque van a incidir directamente en la disminución de la tasa de fracaso y abandono, proporcionando información que permitirá conducir a cambios y mejoras en la actividad docente (Clerici y Da Re, 2018; Pérez Cuso, Martínez Clares, y Martínez Juárez, 2015).

Los principales elementos que la influyen, además de la calidad de la docencia, la atención y la orientación a los estudiantes y la individualización de la enseñanza; todas estas consideraciones nos hacen retomar el valor de la tutoría universitaria, siendo una de sus grandes aportaciones, el incremento de la satisfacción de los estudiantes, así como la permanencia (Pérez Cuso et al., 2015).

Los estudiantes de TSUP destacan, en primer término, que el ambiente que propicia el tutor, uno de los puntos clave del programa de tutoría, siendo el ítem el tutor te trata con respeto y atención, la disposición a mantener la comunicación y atenderlos; estos dos últimos se encuentran con las puntuaciones más altas en el APC.

Al preguntar qué era lo que más les gustaba de la tutoría, la disposición obtuvo un 39%. Numerosos estudios muestran que el tutor implicado académica y personalmente produce un gran impacto, siendo el liderazgo, la comprensión y el apoyo lo que más valoran (López Martín, I., y González Villanueva, P., 2018).

Esta referido, que la disposición y el compromiso de los tutores para trabajar arduamente con sus estudiantes, permite conocer e identificar las necesidades de orientación en los ámbitos educativo, personal, cultural y social, y los puntos de oportunidad en las diferentes etapas formativas que tiene el alumno a lo largo de la carrera (Aguirre Benítez et al., 2017). Logrando que los alumnos perciban que tienen

las habilidades y estrategias de aprendizaje para tener éxito, siendo más probable que deseen continuar y terminar sus estudios (García López, R.I., Cuevas Salazar, O., Vales García, J.J., y Cruz Medina, I.R., 2012), impactando positivamente los indicadores de desempeño académico y eficiencia terminal.

Dentro del parámetro de la metodología tutorial, los alumnos refieren la importancia de que el tutor posea formación en el área disciplinar, debido a que al poseer dominio de los conocimientos relacionados con la disciplina y experiencia con la estrategia metodológica (Navarro H. y Zamora S., 2017), facilitará la transmisión de conocimiento, reforzando la orientación curricular.

Un aspecto positivo, es que, en la UTVT la mayoría de los tutores de la Dirección de Paramédico y Protección Civil, pertenecen a la área médica o a fin, por lo que los alumnos pueden acudir con cualquiera de ellos, para resolver dudas en el área disciplinar. El área de oportunidad dentro de este rubro, es que no es fácil localizar al tutor, lo que concuerda con algunos estudios (Guerra-Martín, Lima-Serrano, y Lima-Rodríguez, 2017).

Por último, el Programa Institucional de Tutoría fue el que obtuvo el menor promedio, es necesario sensibilizar tanto a docentes como a estudiantes y reforzar la promoción de este programa en la UTVT. El ítem que sobre sale del intervalo de confianza por arriba de la media, es el de que el tutor conoce la normatividad, por lo que se puede orientar al alumno con base a los reglamentos actuales existente en la UTVT, para la resolución de los problemas que puedan presentar durante su tránsito escolar.

Por debajo del intervalo de confianza con respecto a la media, considerándose un área de oportunidad, se encuentran los ítems con respecto a la integración a la universidad han mejorado con el programa de tutoría y la participación en el programa ha mejorado tu desempeño académico. Es importante mencionar que las generaciones actuales, un alto porcentaje de los estudiantes muestran un marcado desinterés en sus estudios y a la falta de expectativas de futuro con relación a sus carreras (Narro Robles, J. y Arredondo Galván, M., 2013).

En un estudio realizado en estudiantes de medicina en 2017, el 67% manifestó que la tutoría había mejorado la integración a la universidad, justificando que esta permite establecer un desarrollo autónomo, con la posibilidad de cumplir las metas de los procesos de enseñanza aprendizaje dados en el aula. Sin embargo, la falta de coordinación en el tiempo tanto del tutor como del alumno dificulta que se lleve a cabo. Un menor el porcentaje, con un 41% considera que la tutoría ha mejorado su desempeño académico (Martínez Sánchez et al., 2017).

Un aspecto que llama la atención de las repuestas de los alumnos con respecto a lo que les gusta o no les gusta de la tutoría, es que el 18% y el 13% respectivamente, hicieron referencia a la asesoría, por lo que no existe un claro concepto por parte de los alumnos en la diferencia entre la tutoría y la asesoría, esto es debido en gran parte a que los actores que conforman los colectivos universitarios (profesores, alumnos, directivos y administrativos) no existe todavía una idea clara del propósito fundamental de la tutoría (Montes et al., 2015).

La tutoría no es una extensión de la asignatura que imparte el docente, ni un periodo para realizar repastos o asesorías académicas de las asignaturas, ni para desarrollar actividades sin intención didáctica que desvirtúen su naturaleza (Gómez-Collado, ME, 2012; Obaya V., A. y Vargas R., YM., 2014). Es un espacio para guiar, orientar y acompañar al alumno.

En el modelo de enseñanza centrado en el alumno, la tutoría académica debe crear una cultura en la cual el estudiante participe activamente en el proceso educativo, generando y aplicando el conocimiento, desarrollando para tal efecto habilidades, destrezas, actitudes y valores (Aguirre Benítez et al., 2017), con la que se contribuya a su formación integral (desarrollo personal, social, afectivo, cognitivo y académico), con la finalidad de promover y fomentar ciudadanos formados, responsables, autónomos y críticos, que gestionen y resuelvan conflictos (Gómez-Collado, ME, 2012; Obaya V., A. y Vargas R., YM., 2014)

Con respecto a lo que no les gusta, los alumnos refieren que la falta de tiempo específico para la tutoría, la ausencia del tutor (que es una de las áreas de oportunidad),



que no se les tome en cuenta o la falta de organización, son resultados parecidos observados en diversos estudios, en donde los estudiantes perciben que su tutor no da respuesta a sus inquietudes, no les informa, ni los atiende, otros resultados muestran que las problemáticas tienen que ver con la organización y la disposición de tutor (Gómez-Collado, ME, 2012; Montes et al., 2015).

Algunas de las situaciones por las cuales se puede justificar la ausencia del tutor o la falta de tutoría, es debido a que los profesores a tiempo completo, viven una saturación de funciones docentes, como los son la docencia, la investigación, la asesoría, la gestión y la tutoría, normalmente se le asigna un grupo de 30 a 40 alumnos, la atención se centra solo en los que presentan problemas de rendimiento académico, la escasa formación de los docentes, aunado a que algunos no les gusta hacerla, por considerarla una pérdida de tiempo (León Hernández y Lugo Villaseñor, 2015; Lobato Fraile, C., y Guerra Bilbao, N, 2016).

Cabe recalcar que, la tutoría no es una fórmula que permita solucionar todos los problemas (organizativo, enseñanza, acción profesional o del estudiante), su adecuado desarrollo trae grandes beneficios (Narro Robles, J. y Arredondo Galván, M., 2013). Aunque en un porcentaje menor los alumnos de TSUP, refirieron que otras cosas que les gustan el programa de tutoría en la UTVT, a parte de la disposición, es que es un buen programa y que ha sido un apoyo.

## **Conclusiones**

La función tutorial es una intervención clave para detectar a tiempo las necesidades académicas y emocionales de los alumnos, considerando que comienzan sus estudios universitarios sin haber alcanzado la autonomía necesaria para desenvolverse dentro de este nivel; por lo que acorde con el modelo educativo centrado en el estudiante juega un papel importante en la formación integral del estudiante.

Un aspecto para considerar en futuras investigaciones es el impacto que tiene la Tutoría en relación con los índices de aprobación, deserción y eficiencia terminal. Esta investigación estuvo orientada principalmente a conocer la percepción de

satisfacción de los estudiantes con respecto a ella. El 78% de los estudiantes TSUP refieren sentirse satisfechos con la tutoría, el trato con respeto y atención, además de la disposición (ambiente), la formación profesional especializada (metodología) y conoce la normatividad institucional para aconsejarte (Programa Institucional de Tutoría). Las áreas de oportunidad son la facilidad para localizar al tutor, la tutoría ha mejorado tu desempeño académico y la integración a la universidad, para lo cual es necesario sensibilizar a la comunidad académica e involucrar en el programa de tutoría.

Es importante que la Dirección de Paramédico y Protección Civil evalúe constantemente el programa de tutoría en los estudiantes de Técnico Superior Universitario en Paramédico, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad, que permitan potencializar las capacidades y habilidades del alumno para que consolide su proyecto académico con éxito.

### **Agradecimientos**

Se agradece a la alumna Isela Carrasco, su participación en la recolección de los datos. Así como al PRODEP, por el programa SIGMAPLOT.

### **Referencias bibliográficas**

- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, DE., & Surdez Pérez, EG. (2015). El papel del profesor en el proceso de tutoría desde la perspectiva del estudiante en una universidad mexicana. *Revista del Congrés Internacional de Docència Universitària i Innovació (CIDUI)*, 2, 1–12.
- Aguilar Nery, J. (2012). La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana: narrativas docentes. *Revista de la Educación Superior*, 41(164), 91–121.
- Aguirre Benítez, E. L., Herrera Zamorano, B. R., Vargas Huicochea, I., Ramírez López, N. L., Aguilar Vega, L., Aburto-Arciniega, M. B., & Guevara-Guzmán, R. (2017). La tutoría como proceso que fortalece el desarrollo y crecimiento

personal del alumno. *Investigación en Educación Médica*.  
<https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.152>

Alcalá Flores, NE., Italia Botello, M., García Urdaibay, SL., Hernández Acosta, EO., & de Acosta. (2014). Diagnóstico de la función de tutoría en la Universidad Tecnológica del Estado de Zacatecas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12, 1–11.

Ayala-Bobadilla, NP., Naranjo-Cantabrana, MG., & Castro-Borunda, ZI. (2014). Evaluación del programa de tutorías del instituto tecnológico de los Mochis (caso carrera de ingeniería en gestión empresarial periodo 2013-2014). *Ra Ximhai*, 10(5), 187–198.

Benítez, S. M. (2018). Tutoría Académica Universitaria: Percepción de estudiantes de la Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Asunción. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 7(1), 6.  
<https://doi.org/10.26885/rcei.7.1.6>

Clerici, R., & Da Re, L. (2018). Evaluación de la eficacia de un programa de tutoría formativa. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 39–56.  
<https://doi.org/10.6018/rie.37.1.322331>

de la Cruz Flores, G. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 24, 34–59.

Estrada Ramírez, L.J., Viveros Moreno, P., Gomez Camal, MCC. G., & Naal Espinosa, JE. (2017). Análisis De La Percepción De La Tutoría En Los Alumnos De Primer Año De La Licenciatura En Gastronomía Del Instituto Tecnológico Superior De Escárcega. *European Scientific Journal*, 13(19), 1–9.

García López, RI., Cuevas Salazar, O., Vales García, JJ., & Cruz Medina, IR. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos

- del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 14(1), 106–121.
- Gómez-Collado, ME. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 58, 209–233.
- González, L. C., París, M. P., & Español, S. A. (2015). Percepciones de alumnos/as y tutores/as sobre el proceso de acción tutorial en el Trabajo de Final de Máster. Un estudio de caso en la Universidad de Barcelona. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10, 1–23.
- Guerra-Martín, M. D., Lima-Serrano, M., & Lima-Rodríguez, J. S. (2017). Effectiveness of Tutoring to Improve Academic Performance in Nursing Students at the University of Seville. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 6(2), 93–102. <https://doi.org/10.7821/naer.2017.7.201>
- Knopfler, S. C., Sarabia, A. A., Velázquez, M. S. G., & Meléndez, R. M. O. (2014). Apreciación de los alumnos de Enfermería sobre la labor tutorial durante los estudios de posgrado. *Revista Uruguaya de Enfermería*, 9(2), 1–17.
- León Hernández, V. A., & Lugo Villaseñor, E. (2015). Prácticas tutorales en un dispositivo de formación universitario en México. *education policy analysis archives*, 23, 117. <https://doi.org/10.14507/epaa.v23.1723>
- Lobato Fraile, C., & Guerra Bilbao, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Educación*, 52(2), 379–398.
- López Martín, I., & González Villanueva, P. (2018). La tutoría universitaria como espacio de relación personal. Un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 381–399.
- Lopez Martin, I., González Villanueva, P., & Velasco Quintana, P. J. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 107. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5569>

- Marcelo Torres, NE. (2015). Evaluación de la percepción de un Programa Tutorial dirigido a estudiantes de provincia en una Universidad de Lima. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, (1), 21. <https://doi.org/10.19083/ridu.9.401>
- Martínez Clares, P., Pérez Cusó, F. J., & González Morga, N. (2019). ¿Qué necesita el alumnado de la tutoría universitaria? Validación de un instrumento de medida a través de un análisis multivariante. *Educación XXI*, 22(1), 189–213.
- Martínez Sánchez, L. M., Conejo Carrasco, F., & Rodríguez Sierra, A. V. (2017). La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de Medicina. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(3). <https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.30099>
- Montes, J. F. C., Alcántar, M. del R. C., Padilla, A. A. J., & Pulido, I. P. (2015). Actitudes de los estudiantes universitarios ante la tutoría. Diseño de una escala de medición. *Revista de la Educación Superior*, 44(173), 103–124. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.04.004>
- Morales Estrella, NG., Canto y Rodríguez, JE, Aguayo Chan, JA., Wu Berzunaza JA, Pacheco Lizama, JE., Sunza Chan, SP, & Sosa Cordero D. (2016). *Evaluación de la satisfacción de los alumnos con respecto del Programa Institucional de Tutorías Universidad Autónoma de Yucatán*. (p. 65). Mérida, Yucatán: Universidad Autónoma de Yucatán.
- Narro Robles, J., & Arredondo Galván, M. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 141(35), 132–151.
- Navarro H., N., & Zamora S., J. (2017). Evaluación del rol del tutor: comparación de percepción de estudiantes de las carreras de la salud. *Investigación en Educación Médica*. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.148>

- Obaya V., A., & Vargas R., YM. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación Química*, 25(4), 478–487. [https://doi.org/10.1016/S0187-893X\(14\)70070-9](https://doi.org/10.1016/S0187-893X(14)70070-9)
- Pérez Cuso, F. J., Martínez Clares, P., & Martínez Juárez, M. (2015). University Student Satisfaction with Tutoring Designing and Validation of an Evaluation Instrument. *Estudios sobre Educación*, 29, 81–101. <https://doi.org/10.15581/004.29.81-101>
- Pieck Gochicoa, E., & Castañeda Rivera, E. (2016). El Tecnológico Universitario del Valle de Chalco: la experiencia de sus estudiantes. *Perfiles Educativos*, 38(153), 84–104.
- Ruiz Dyck, JA. (2018). *Percepción de estudiantes con respecto a la función que desempeña el docente como tutor*. (Tesis Maestria). Universidad de Montemorelos Facultad de Educación, Nuevo León.